BAROMÈTRE DU NUMÉRIQUE Edition 2021

Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française







Pôle société

Rapport réalisé pour :

Le Conseil Général de l'Economie (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) et l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

Le pôle Société est dirigé par Sandra Hoibian.

Il est composé de Solen Berhuet, Marianne Bléhaut, Lucie Brice-Mansencal, Patricia Croutte, Charlotte Millot et Jörg Müller.

C R É D O C

Sommaire

Introduction

Ce document constitue le rapport d'analyse des résultats des questions insérées par l'ARCEP, le CGE et l'ANCT dans une enquête dédiée, menée par le CREDOC auprès de 4 000 personnes de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine.

Insérées depuis plusieurs années dans le cadre de l'enquête barométrique du CREDOC sur les conditions de vie et les aspirations des Français, les questions servant à alimenter le baromètre du numérique ont été administrées différemment pour cette édition. En effet, le recueil en face-à-face habituellement organisé entre les mois de juin et de juillet a été annulé, pour cause de pandémie et sur fond de craintes et mesures sanitaires empêchant le bon déroulement de l'opération.

Une autre organisation a donc été proposée, pour répondre à la demande de l'ARCEP et du CGE. Le mode de recueil est mixte : à la fois de **l'online** et, pour corriger le biais de sélection, une partie de l'échantillon a été interrogé par **téléphone**.

L'enquête s'est déroulée auprès de 4 029 personnes, réparties en trois populations cibles distinctes (12 à 17 ans, 18 ans et plus, 18 ans et plus éloignés du numérique), avec des questionnaires adaptés et des quotas spécifiques, et grâce à deux types de recueil :

- 3 235 personnes de **18 ans et plus** ont été interrogées **online**
- 472 personnes de **18 ans et plus éloignées du numérique** (ne disposant pas, à leur domicile, d'une ligne de connexion fixe à internet) ont été interrogées par **téléphone**,
- 322 personnes âgées de **12 à 17** ans ont été interrogées **online**, après recueil de l'accord préalable de l'un des parents

Les résultats présentés sont des résultats **redressés**[1] : ils sont donc représentatifs de la population de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine et, à ce titre, mis en regard des précédents résultats, issus d'enquêtes menées en face-à-face.

Les résultats sont présentés en **trois parties :**

La première partie s'intéresse aux principaux **taux d'équipements** (en téléphone fixe, téléphone mobile, ordinateur à domicile, mais aussi smartphone, tablette, connexion internet à domicile et télévision) et présente la proportion **d'internautes** et d'internautes quotidiens dans la population française ainsi que les **modes de connexion** les plus couramment utilisés à domicile.

[1] Huit critères de redressement ont été mobilisés pour l'enquête auprès des 18 ans et plus. Aux six critères habituels (âge x sexe, agglomération, ZEAT, PCS, taille du foyer, habitat collectif ou individuel), nous avons ajouté deux autres critères afin de tenir compte du changement de mode de recueil : âge x diplôme et taux de connexion fixe à internet à domicile (mesuré en décembre 2020 par une enquête téléphonique auprès de 1 000 personnes).
L'enquête auprès des 12-17 ans a été redressée à partir de trois critères : âge x sexe, taille d'agglomération de résidence et PCS du parent.

1. La seconde fait le point sur les **usages**, en distinguant les **usages sur téléphone mobile** (navigation sur internet et messageries instantanées) et, plus largement, en étudiant **les usages sur internet** (achat et vente, réseaux sociaux, e-administration, recherche d'emploi et aussi temps passé sur les écrans). Un zoom est réalisé cette année sur les pratiques audiovisuelles (sur réseau fixe ou réseau mobile, en direct ou différé, gratuit ou payant, sur téléviseur ou autre support) ainsi que sur la qualité ressentie et les choix effectués en la matière.

2. La dernière partie évoque plus largement **le numérique dans la vie quotidienne**. Sont notamment évoquées la protection de la **vie privée** et les **considérations sanitaires** en lien avec la téléphonie mobile et les possibles précautions prises. De nouvelles questions abordent le rapport à l'équipement numérique, à la fin de vie des terminaux et appareils détenus ainsi qu'à une possible **intention écologique** au moment de l'achat. Après avoir fait le point sur quelques usages numériques pendant les **périodes de confinement**, sont également abordées ici les stratégies mises en œuvre par nos concitoyens lorsqu'ils n'arrivent pas à s'approprier les outils informatiques et numériques. Enfin, la question de **l'open data** est posée pour la première fois sous l'angle de la notoriété et des avantages associés.

Rappel : les questions insérées par l'ANCT n'ont été posées qu'aux personnes de 18 ans et plus.

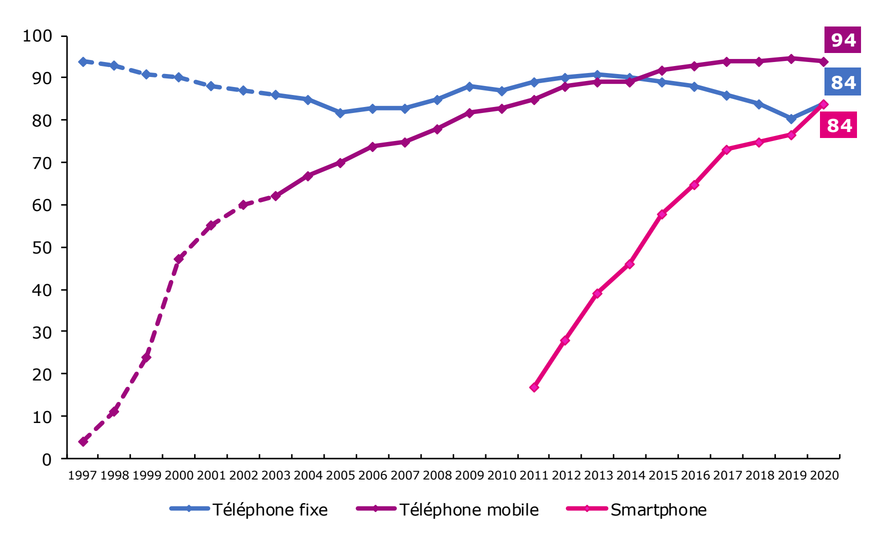
Synthèse

1. La crise de la covid-19, coup d'accélérateur à la digitalisation

Smartphones, tablettes, liseuses, objets connectés : les supports numériques se multiplient dans les foyers

L'année 2020 a été inédite à bien des égards et la société française bouleversée en profondeur par la crise de la covid-19 et les multiples mesures prises pour endiguer l'épidémie (confinements, couvre-feux, arrêts de pans entiers de l'économie, etc.). Télétravail, école à distance, courses en ligne et développement du « click and collect », consultations médicales en visio, loisirs au domicile, nombreux sont les pans de la vie où les pratiques digitales sont devenues la norme, pour certaines du jour au lendemain. Les équipements et usages digitaux, qui pour certains commençaient à marquer le pas, connaissent une nouvelle jeunesse, ou voient leur progression s'accélérer.

Le **smartphone** poursuit son ascension fulgurante : plus de huit personnes sur dix en sont équipées (84%, +7 points en an) cette année. En moins de dix ans, cet objet est devenu aussi incontournable et présent dans la population que le téléphone fixe.



Notons que ce dernier regagne quelques couleurs en 2020, (84%, + 4 points) après plusieurs années d'érosion. Contraints de rester davantage à leur domicile, et limités dans leurs interactions sociales, les foyers semblent avoir cherché à multiplier les points d'accès aux autres. Le double équipement téléphonique (mobile + fixe) repart d'ailleurs à la hausse : 79% des Français sont maintenant doublement équipés (+ 3 points en un an).

Les **tablettes** ressortent aussi très largement gagnantes de cette année 2020. Alors que leur pénétration dans les foyers semblait atteindre un plafond ces deux dernières années, le taux d'équipement bondit de +14 points. Plus d'une personne sur deux (56% exactement) est aujourd'hui équipée d'une tablette. Les périodes de confinement et de restrictions de sorties ont, sans nul doute, favoriser ces équipements. Moins couteux et plus simples à utiliser qu'un ordinateur, ils ont permis de multiplier les points d'accès internet, dans une période où les besoins se concentraient sur les mêmes plages horaires : foyers dont les enfants devaient suivre des cours en ligne, nouveaux télétravailleurs mobilisant l'ordinateur familial, accès aux cours sportifs en ligne, liens avec les amis et la famille en « visio », etc.

Nombre d'équipements possédés parmi : ordinateur, tablette, smartphone

	2019	2020
Aucun	9	9
Un	19	18
Deux	40	36
Trois	32	37

Si bien que le **multi-équipement** de terminaux d'accès à internet (parmi ordinateur, tablette et smartphone) concerne aujourd'hui 73% des Français (avec une hausse de + 5 points pour 3 équipements).

Encore minoritaires, les **objets connectés** connaissent une forte diffusion cette année. Alors que la 5G n'est pas encore disponible, l'année 2020 marque le

doublement de tous les équipements étudiés. 23% disposent d'un objet connecté en lien avec la santé (11% en 2019), 20% des personnes interrogées disposent d'une enceinte connectée (9% l'an dernier), 17% ont de l'électroménager connecté (6% l'an dernier), 15% ont un objet connecté en lien avec la sécurité (contre 6%), 14% ont un objet dans le domaine de la domotique (5% l'an dernier). 17% possèdent aujourd'hui **un livre numérique**.

Après une pause l'an dernier, le nombre d'internautes (92%, + 4 points) et celui des **internautes quotidiens** (83%, + 5 points) repartent à **la hausse**. A domicile, toutes les formes de connexion (avec un ordinateur ou un équipement mobile, par la connexion fixe ou mobile) progressent (+ 3 à + 6 points). Au sein des foyers équipés d'internet à domicile (85% de la population) on note une poursuite de la progression des connexions à **très haut débit**, via le câble ou la fibre (+ 10 points en un an, + 21 points en trois ans).

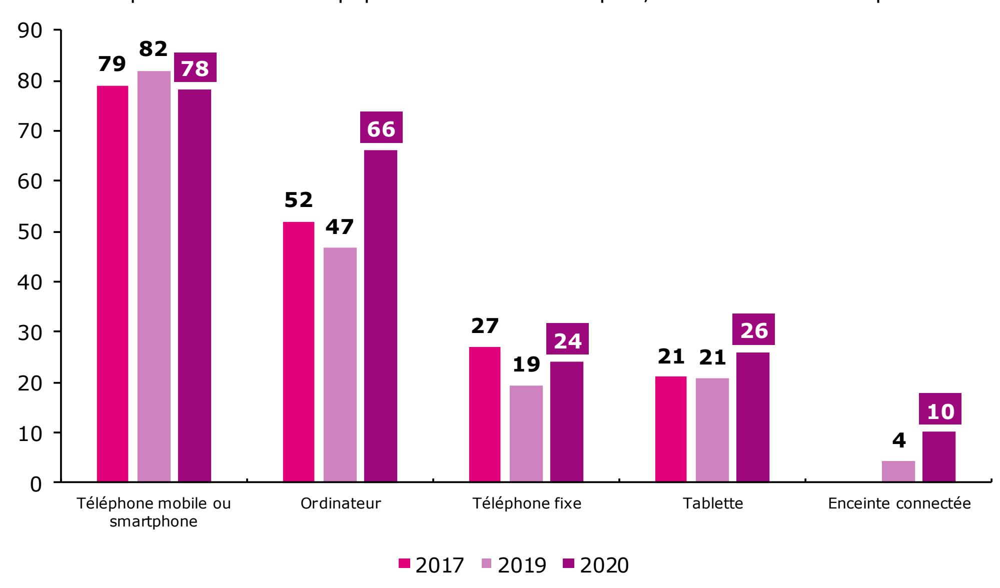
La part de la population ne voyant **aucun** frein à la diffusion d'internet progresse cette année (39%, + 10 points par rapport à 2018).

Se connecter plus, plus vite, plus souvent, et par tous les moyens, pourrait résumer le mouvement général.

Entre les quatre murs du domicile, l'ordinateur à l'honneur

Dans une société de la mobilité, les terminaux portables avaient le vent en poupe. Les périodes de confinement et les restrictions de déplacement, en limitant les temps de transport, ont fait légèrement baisser l'usage des téléphones mobiles. La question du confort d'usage s'est possiblement posée aussi, compte tenu des multiples obligations (scolaires, professionnelles, administratives) qui se sont déportées dans l'univers numérique. L'usage déclaré de **l'ordinateur** à un rythme quotidien a ainsi fortement augmenté par rapport à 2019 (66%, + 19 points), même si le smartphone reste l'équipement le plus utilisé parmi ceux étudiés (78%, - 4 points). La tablette (26%) et le téléphone fixe (24%) gagnent 5 points d'usage quotidien, l'utilisation régulière de l'enceinte connectée est multipliée par deux.

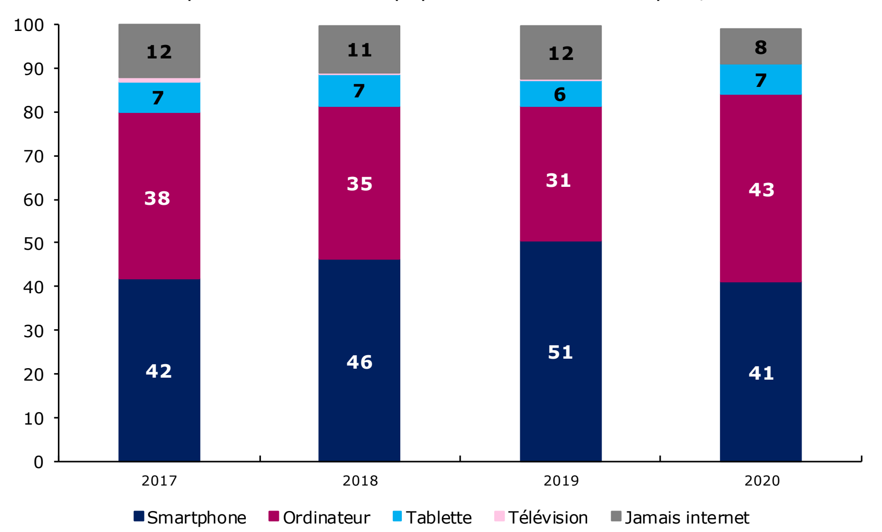
Au cours des six derniers mois, avez-vous utilisé les équipements suivants ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % d'utilisateurs quotidiens-



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

L'ordinateur passe même, pour la première fois, devant le smartphone comme équipement **utilisé le plus souvent** pour se connecter à internet (43% *vs* 41% pour le smartphone).

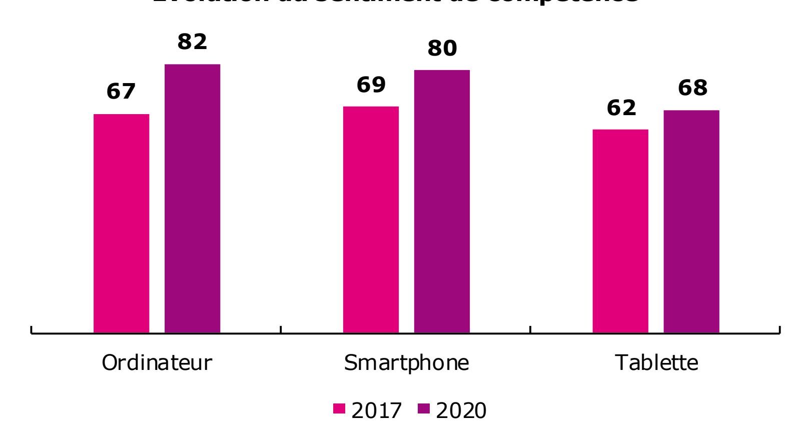
Quel équipement utilisez-vous le plus souvent pour vous connecter à internet ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

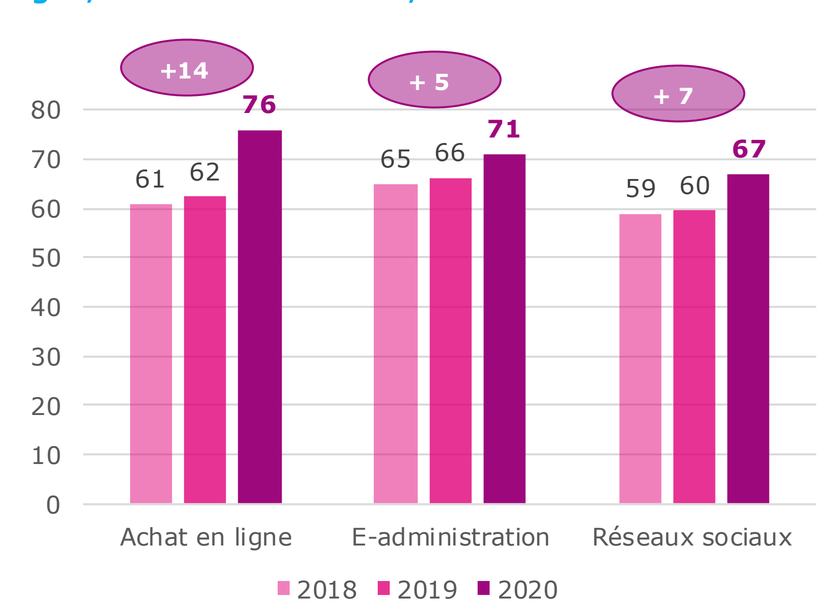
Les entreprises ont-elles mis en place des actions spécifiques ? La situation collective a-t-elle facilité la prise en main de nouveaux outils ? Le jugement porté sur la préparation à l'usage de ces technologies par la formation continue est bien **meilleur** cette année : 62% des actifs se disent « très bien » ou « assez bien » préparés, contre 51% en 2017 (+11 points). Au total, et c'est sans doute un effet positif de cette période par ailleurs difficile à de multiples égards, sans doute sous l'effet de cet usage accru, le **sentiment de compétence** pour utiliser les différents supports progresse. Notamment, la familiarité et le sentiment de maitrise des usages de l'ordinateur est en forte hausse (82%, + 15 points par rapport à 2017). Pour mémoire, en 2007, moins d'un Français sur deux se sentait compétent pour utiliser un ordinateur.

Evolution du sentiment de compétence



Progression des achats en ligne, des réseaux sociaux, de l'e-administration

Achats en ligne, e-administration, réseaux sociaux : après un palier observé ces deux dernières années, **les principaux usages repartent à la hausse**. 71% des personnes interrogées ont, au cours des douze derniers mois, accompli en ligne une démarche administrative (+ 5 points par rapport à 2019). La participation aux **réseaux sociaux** a, quant à elle, progressé de 7 points pour attendre 67%. Différentes études l'ont mesuré dès le premier confinement[2].



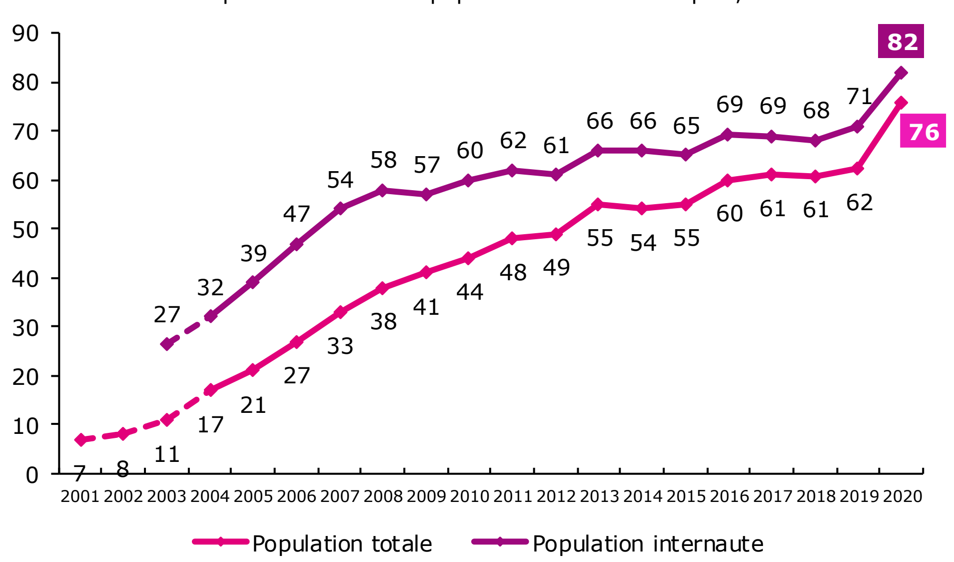
Fermeture des lieux d'achat physiques ou plages horaires réduites, souhait d'éviter les lieux trop fréquentés ou de ne pas prendre les transports en commun pour s'y rendre pour éviter de contracter la maladie, disparition de l'avantage concurrentiel de l'essayage ou de la flânerie en magasin, progression du télétravail et donc diminution des occasions d'achat près du lieu de travail, etc., les raisons sont multiples pour concourir à **attirer de nouveaux acheteurs en ligne.** Alors que la proportion d'acheteurs sur le web progressait très lentement au cours des trois dernières années, elle connait une amplification soudaine : 76% des personnes de douze ans et plus ont ainsi effectué au moins un achat en ligne (+ 14 points en un an). La **fréquence d'achat s'intensifie** également : on compte désormais 11% d'acheteurs qui se font livrer une à deux fois par semaine, contre 6% en 2018. Près d'un acheteur sur deux se fait livrer au moins une fois tous les mois, contre un sur trois auparavant (48% *vs* 35%).

L'engouement pour le « click and collect », s'il est perceptible (7% déclarent s'être fait livrer en magasin) reste mesuré (+4 points), le domicile restant le principal lieu de réception des achats.

---

[2] A la fois les données publiées par les principaux réseaux sociaux et ainsi que les premières enquêtes menées sur le sujet convergent vers le constat d'une très forte augmentation de la fréquentation et des messages postés sur Twitter, Facebook, WhatsApp, etc. Sources : Facebook, Twitter : +8% d'utilisateurs quotidiens par rapport à fin 2019, et +23% de plus qu'il y a un an, Kantar : +61% d'engagement dans les médias sociaux par rapport aux taux d'utilisation observés habituellement.

Proportion d'individus ayant effectué dans les 12 derniers mois, des achats par internet
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.
Note : la courbe en pointillés porte sur les 18 ans et plus ; à partir de 2003, la courbe porte sur les 12 ans et plus.

Est-ce parce que certains ont découvert les sites de vente en ligne et ont souhaité désengorger leurs habitats alors qu'ils y étaient cantonnés ? Est-ce pour des raisons financières ou faut-il y voir un signe de la distance à la possession des objets et de l'attention portée à la planète ? Toujours est-il que les Français ne sont pas contentés d'acheter : 44% d'entre eux **vendent** désormais des biens ou des services sur internet (29% le faisaient en 2015). Les acheteurs en ligne ont plus de chances d'être, également, des vendeurs (55%, + 11 points par rapport à l'ensemble de la population).

Découverte de la visio, intensification de l'usage des messageries instantanées

Deux personnes sur trois ont téléchargé des applications (gratuites ou payantes) sur un téléphone en 2020. En 2016, elles n'étaient qu'une sur deux (48%). Le plus souvent, c'est sur les recommandations des proches que le choix s'opère (68%). L'avis des autres utilisateurs est pris en compte une fois sur deux (51%), tout comme l'ordre d'arrivée dans les recherches (45%). La publicité faite par le magasin d'applications est citée par 23% des personnes concernées.

70
60
50
40
30
20
10
0
2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020
7 14 21 29 36 44 48 66

Sous l'effet des confinements et règles de distanciation sociales, la part des utilisateurs des applications de visio atteint quasiment une personne sur deux en 2020. **45% des personnes interrogées ont téléphoné par visio-conférence** au cours des douze derniers mois[3]. La découverte de ces outils dans un cadre professionnel ou étudiant (les écoles, les universités, les entreprises se sont massivement reportées sur des cours en distanciel notamment pendant le premier confinement) ont probablement ouvert la porte à des pratiques longtemps restées confidentielles. Les chiffres communiqués par les différentes

[3] La dernière mesure, il y a dix ans, établissait une pratique encore très confidentielle (10%).

plateformes[4] et la multiplication des applications[5] convergent pour montrer un réel boom des téléchargements et utilisateurs sous l'impulsion des mesures barrières

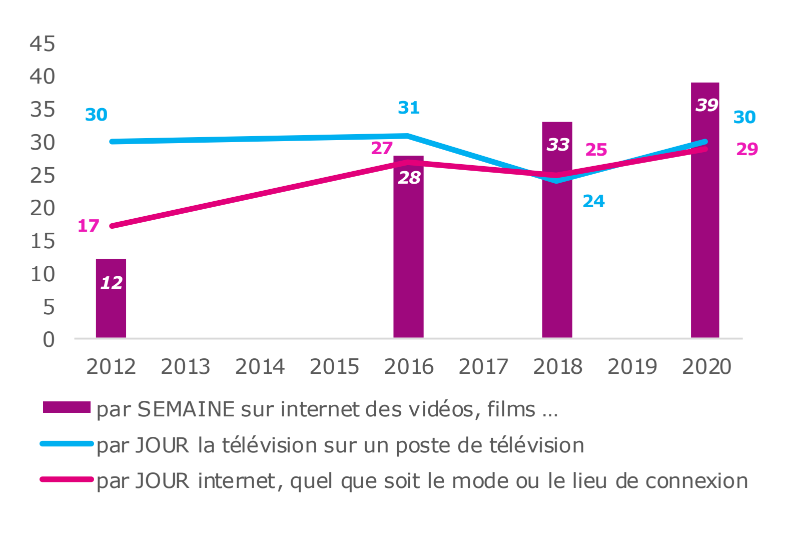
Y a-t-il eu en partie un effet de report et de substitution ?

On peut se poser la question. Car, si **l'envoi de messages sur messageries instantanées** (70%, + 8 points) ou les **appels** via ces messageries (60%, + 9 points) continuent à toucher une part croissante de la population, la part de leurs usagers quotidiens **marque le pas** pour la première fois : on passe ainsi **de 49% à 43%** de personnes qui, tous les jours, échangent des messages et de 28% à 26% de personnes qui, tous les jours, téléphonent de la sorte. Il faut dire que ces pratiques ont beaucoup progressé chez les plus de 60 ans et les retraités et que ces groupes, pour l'instant, ne sont pas des utilisateurs très réguliers de ce type d'applications.

Extension des loisirs sur écran, regain de la télévision

L'assignation à résidence pendant certaines périodes, la fermeture de nombreux lieux de loisirs (restaurants, cinémas, équipements sportifs et culturels), l'autolimitation des foyers pour éviter les risques de contagion et la diminution des moments d'échanges sociaux ont laissé une place vacante au temps sur écrans, quels qu'ils soient. Tous les loisirs digitaux sont en progression. Exemple symptomatique : la lecture de **livres numériques**, est désormais adoptée par 17% des répondants (deux fois plus qu'en 2015). Une proportion proche (19%) dit qu'elle le fera probablement à l'avenir.

Alors que ces dernières années, la proportion de consommateurs férus de loisirs sur écran (télévision, internet) était restée stable, l'année 2020 montre une progression du temps passé sur internet : **50% des Français** ont consacré **plus de deux heures par jour** à internet en moyenne (42% en 2018). Le visionnage sur internet de **films, vidéos** et autres programmes audiovisuels concerne désormais les deux-tiers des Français contre moins d'un sur deux en 2018. La **télévision**, qui avait plutôt tendance à perdre du terrain, regagne des téléspectateurs : 30% de la population a passé plus de 3 heures par jour devant un poste de télévision (24% en 2018). Les allocutions présidentielles, du premier ministre et du directeur de la santé pour faire le point sur la situation sanitaire et les mesures prises - toutes télévisées - ont certainement joué un rôle dans le retour de certains devant la petite lucarne.



En termes d'équipement, rappelons que 5% seulement des personnes interrogées n'ont pas de téléviseur dans leur foyer. 52% ont accès à un seul poste et 43% à plusieurs (contre 50% en 2012). 75% des Français ont, dans le foyer, une box permettant de regarder la télévision.

Les possibilités de regarder la télévision (en direct, en streaming) et, plus largement, des vidéos ou des films (gratuitement, en s'abonnant à une chaîne payante ou une offre internet, en payant à la

---

4 Selon le journal du net : Zoom a enregistré un record de trafic en avril 2020. Sur les trois premières semaines du mois, la société californienne enregistre en moyenne 300 millions de participants par jour à des meetings organisés sur sa plateforme, après 200 millions en mars. Avant l'explosion de la crise sanitaire du coronavirus, en décembre 2019, ce chiffre s'élevait à 10 millions.

5 Citons entre autres, Zoom, Teams, Google Meet, Skype, Facetime, Houseparty, WhatsApp, Snapchat, Viber

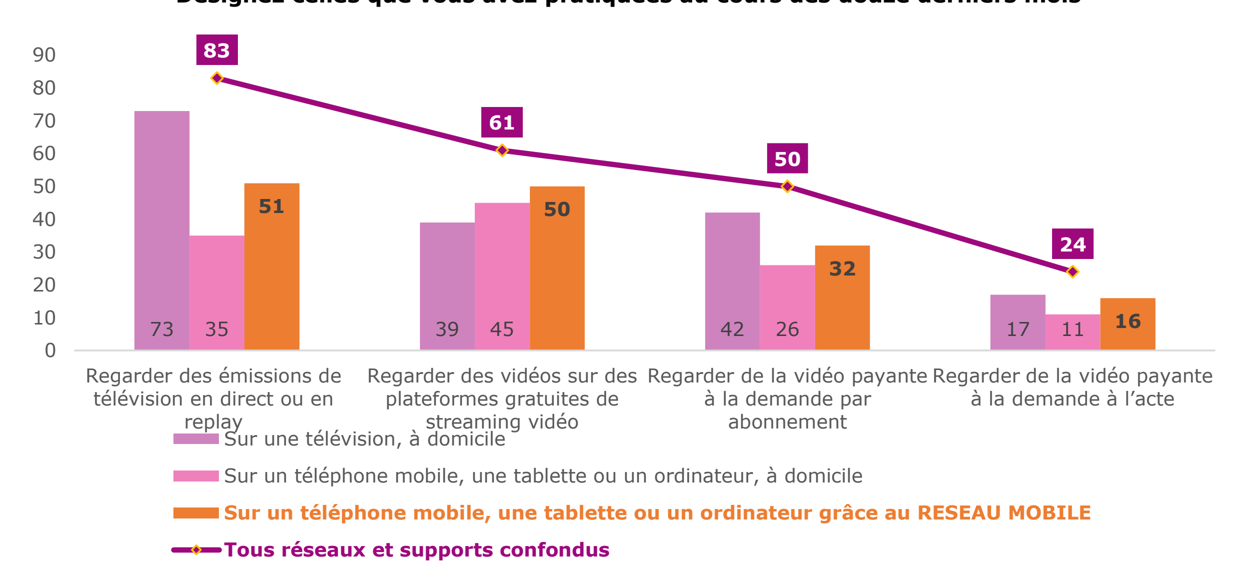
demande pour un programme précis) ne cessent d'évoluer. L'offre proposée est pléthorique et les supports pour en profiter sont variés.

73% des personnes interrogées regardent grâce à leur connexion fixe, en direct ou en replay, des **émissions de télévision** sur un poste de télévision à domicile. C'est toujours la pratique qui réunit le plus grand nombre. La proportion est moindre quand il s'agit de visionner ce type de programmes sur un téléphone mobile, une tablette ou un ordinateur. Pour les **vidéos payantes**, également, le poste de télévision reste le support privilégié : le visionnage de vidéos payantes par abonnement se fait plus souvent sur un téléviseur (42%) que sur un autre support (26%) ; celui de vidéos payantes à l'acte également (17% vs 11%).

Sur le réseau fixe, il n'y a que les vidéos gratuites qui sont, de préférence, regardées sur un téléphone, une tablette ou un ordinateur (45%) plutôt que sur un poste de télévision (39%). Quel que soit l'usage, la **qualité** de la connexion fixe est au rendez-vous puisque de 89% à 91% des usagers la qualifient de « bonne » ou « très bonne ».

Le réseau mobile est également fortement sollicité pour les usages audiovisuels : une personne sur deux regarde des émissions de télé grâce au réseau mobile (51%) ou des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming (50%).

Il y a différentes manières de regarder la télévision des vidéos ou des films.
Désignez celles que vous avez pratiquées au cours des douze derniers mois



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

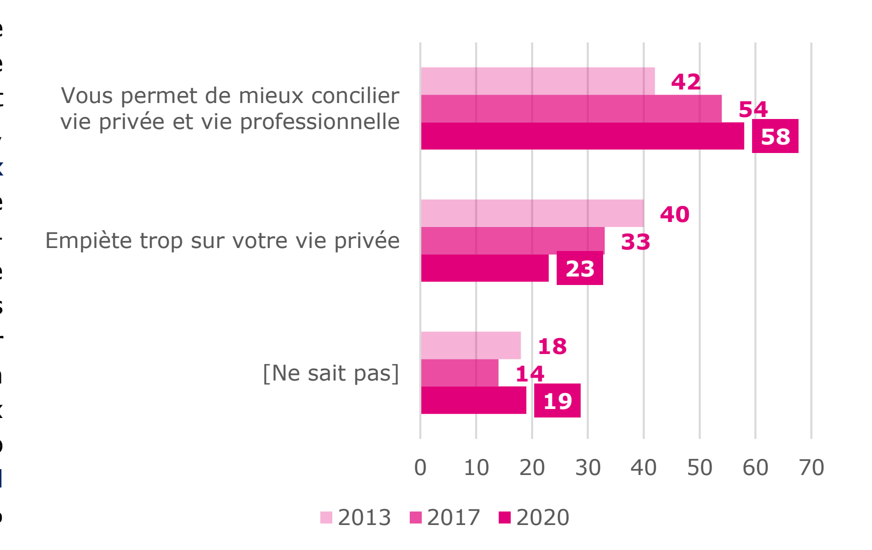
Le mélange des univers professionnels et privés semble plutôt bien vécu

Les frontières entre les lieux et les temps de vie, autrefois très claires, avaient déjà tendance, avec l'arrivée du numérique, à être de plus en plus poreuses, mais il perdurait des espaces physiques distincts : l'entreprise, l'école, le domicile, et des temps différenciés pour une très grande partie de la population (travail en journée, loisirs le soir et le week-end). Les moments de chevauchement ou d'entrecroisement (travailler pendant ses vacances, aller chez le médecin pendant les heures de bureaux, etc.) avaient tendance à se développer mais restaient marginaux.

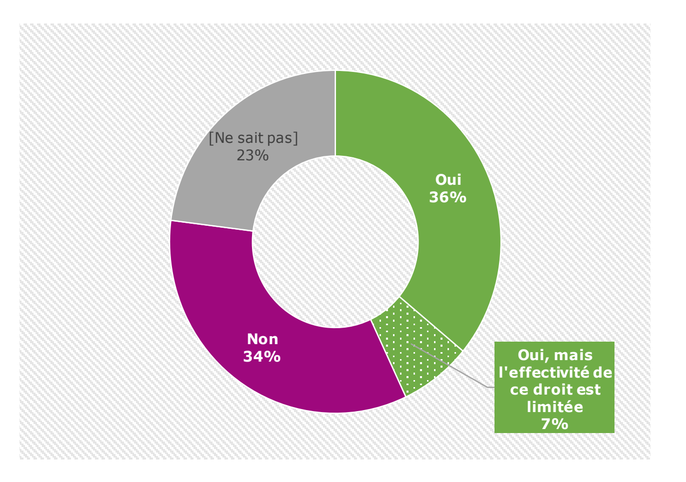
La crise de la covid-19 est venue balayer les différenciations temporelle et spatiale pour des millions d'individus. On le verra plus loin, un tiers des Français de 18 ans et plus ont expérimenté le télétravail pendant les confinements. L'enseignement a basculé à distance pour des millions d'écoliers et d'étudiants. Les parents (et surtout les mères[6]) ont dû concilier les fameuses doubles-journées professionnelles et familiales dans l'espace du domicile, et sur les mêmes plages horaires.

Les différentes études, dont celles du CREDOC, montrent que les salariés ont plutôt apprécié le télétravail, et qu'une majorité[7] (58%) souhaitent voir son adoption étendue après la crise.

Dans le même sens, le baromètre du numérique montre que, pour une part croissante d'actifs en emploi, internet permet de **mieux concilier** vie privée et vie professionnelle (58%, + 4 points par rapport à 2017). Le sentiment que l'usage des nouvelles technologies pour des besoins professionnels en dehors des horaires et milieux de travail habituel empiète trop sur la vie privée **est en recul de 10 points** (passant de 33% en 2017 à 23% cette année).



Ces réponses sont d'autant plus notables que, tous les actifs ne disposent pas, dans leur environnement professionnel, d'un droit à la déconnexion garanti par une charte ou un dispositif idoine. 34% ne le sont pas. Et, si 43% sont couverts, 7% précisent que l'effectivité de ce droit est limitée.



6 L'arrêt de travail pour prendre en charge un enfant compte tenu des fermetures des écoles, des crèches et des modes de garde a affecté deux fois plus de femmes que d'hommes (15% vs8%). Les mères ont également été plus nombreuses que les pères à totalement cessé leur activité professionnelle pendant le confinement. Source : Les attentes des Français envers les politiques familiales en 2020, rapport du CREDOC pour la CNAF, janvier 2021, https://zenodo.org/record/4450462#.YBKYChbjJhE

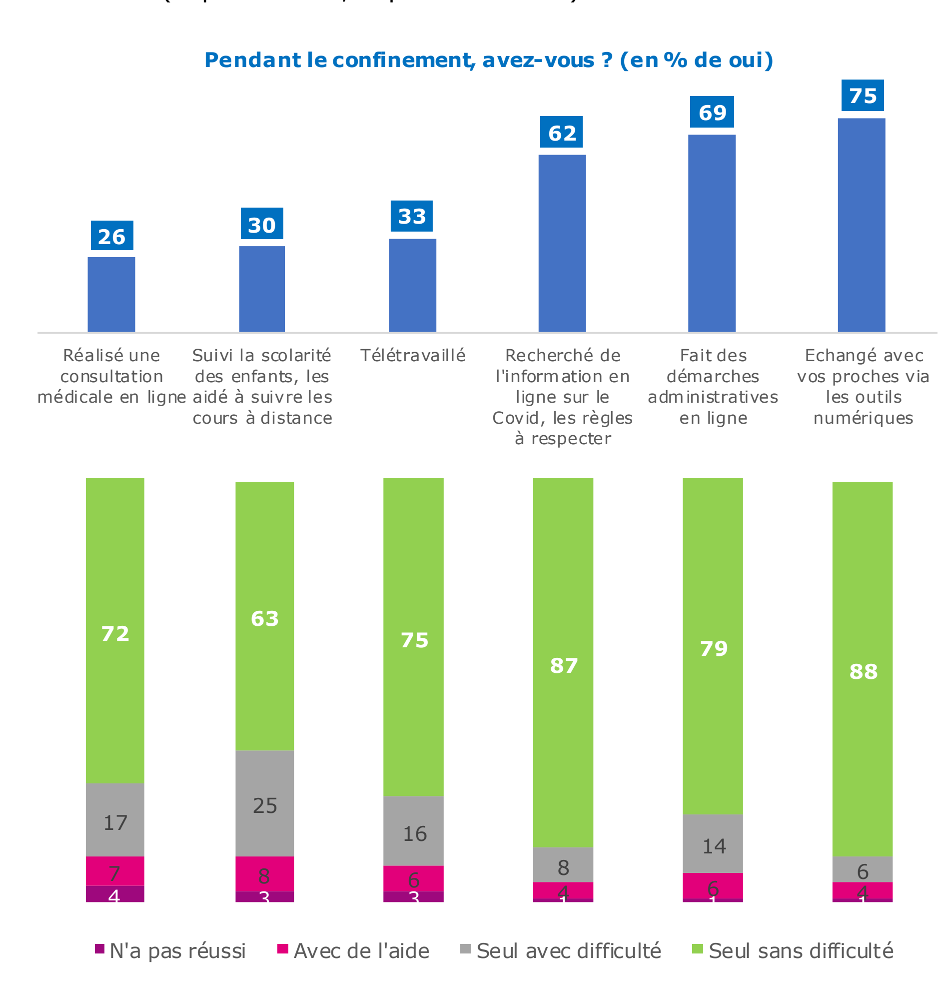
7 Source : CREDOC, enquête Conditions de vie et aspiration de mai 2020 pour l'ADEME et le Ministère de la transition écologique et solidaire

2. Les multiples enjeux d'une société de plus en plus 'numérisée'

Inclusion numérique à l'heure du Covid : une personne sur dix sans accès, des difficultés des usagers notamment concernant la scolarité des enfants

Cet essor ne doit pas invisibiliser l'exclusion numérique qui, elle, perdure. **La part de personnes ne disposant à domicile d'aucun point d'entrée vers internet** (ni ordinateur, ni tablette, ni smartphone) n'a pas changé entre 2019 et 2020 (9%). On recense également, dans la population, 9% de personnes n'ayant aucune adresse mail (ni personnelle, ni professionnelle).

Dit autrement l'augmentation de l'équipement s'est opérée chez les personnes qui étaient déjà pourvues de solution, et n'a pas résorbé le manque d'équipement de certains, alors même que de nombreux services, activités, liens administratifs ne pouvaient plus se réaliser en « présentiel ».



Les adultes ont été interrogés afin de mesurer différents **usages pratiqués pendant les périodes de confinement** (de mi-mars à mi-mai, puis à nouveau à partir de fin octobre) et les difficultés qu'ils avaient pu rencontrer à cette occasion. Internet a massivement permis la poursuite de certaines activités, comme la **communication avec les proches (3 personnes sur 4 l'ont utilisé à cette fin),** la réalisation de démarches **administratives en ligne (69%) ou encore la recherche d'information sur la pandémie (62%).**

Par ailleurs, **un adulte sur trois a télétravaillé (33%), trois sur dix ont suivi la scolarité des enfants ou les ont aidés à suivre les cours en ligne (30%) et un sur quatre (26%) a réalisé une consultation médicale en ligne.**

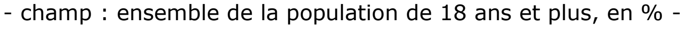
Pour chacune de ces six actions, une majorité a réussi, seul et sans difficulté, à les mener à bien, avec cependant des niveaux d'autonomie différenciés. Si 88% des personnes ont réussi, seules et sans difficulté, à échanger avec leurs proches, seules 63% ont eu la même facilité s'agissant de la **scolarité des enfants**. Dans ce cas particulier, 25% avouent avoir réussi seuls, mais au prix de difficultés. Et il n'est pas rare qu'une intervention extérieure soit requise : dans 8% des cas pour le suivi de scolarité, il a fallu de l'aide. Enfin, dans quelques cas, les usagers n'ont pas réussi à mener à bien leurs tentatives.

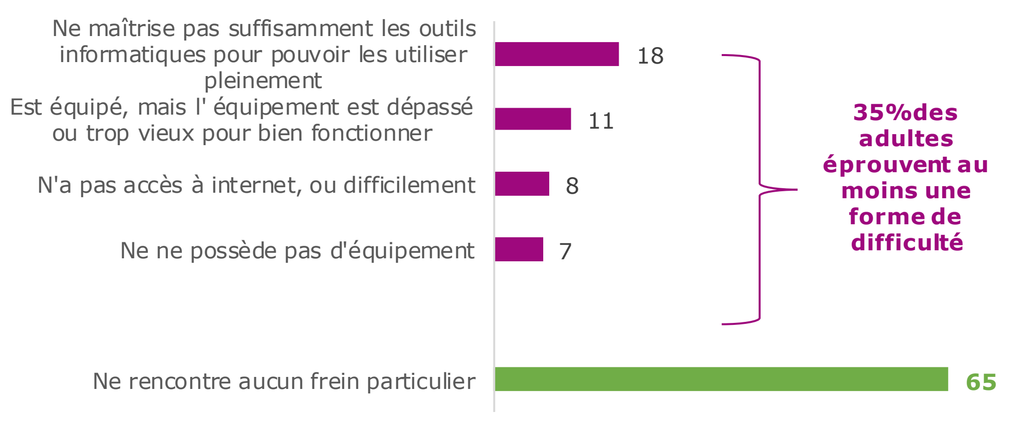
Globalement, pendant les confinements, 56% des adultes disent se débrouiller seuls ou ne pas avoir de difficultés particulières. Ceux qui ont besoin d'aide (30%) se tournent soit **vers une personne du**

foyer (11%), vers une **personne de l'entourage** (11%) ou appellent un **numéro spécifique dédié** (8%). 13% ne répondent pas, abandonnent à la moindre difficulté ou n'utilisent pas du tout internet.

Plusieurs types de freins peuvent compliquer l'accès à internet. Outre l'équipement absent ou obsolète, l'absence d'accès même à internet, c'est **la complète maîtrise des outils** qui semble poser le plus de problème.

Citez, dans la liste, tous les freins qui vous empêchent, vous personnellement, d'utiliser pleinement les outils numériques dans votre quotidien, que ce soit sur smartphone, tablette ou ordinateur.


- champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

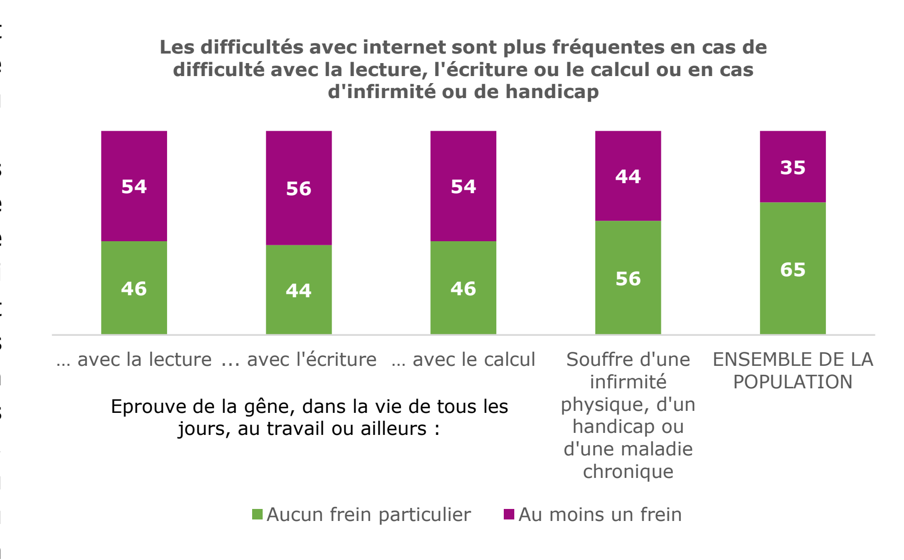


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

C'est pourquoi, quand ils n'arrivent pas à réaliser une démarche, les adultes interrogés souhaitent **qu'on leur explique (24%)** plutôt que l'on fasse à leur place (14%).

Mais les difficultés rencontrées dans l'univers digital ne sont pas seulement dues à ses spécificités. Ainsi, **un adulte sur cinq environ reconnaît rencontrer des gênes, dans la vie de tous les jours, avec l'écriture (9%), la lecture (11%) ou le calcul (11%).** Et 21% souffrent d'un handicap, d'une infirmité ou d'une maladie qui continuera à les affecter dans l'avenir.

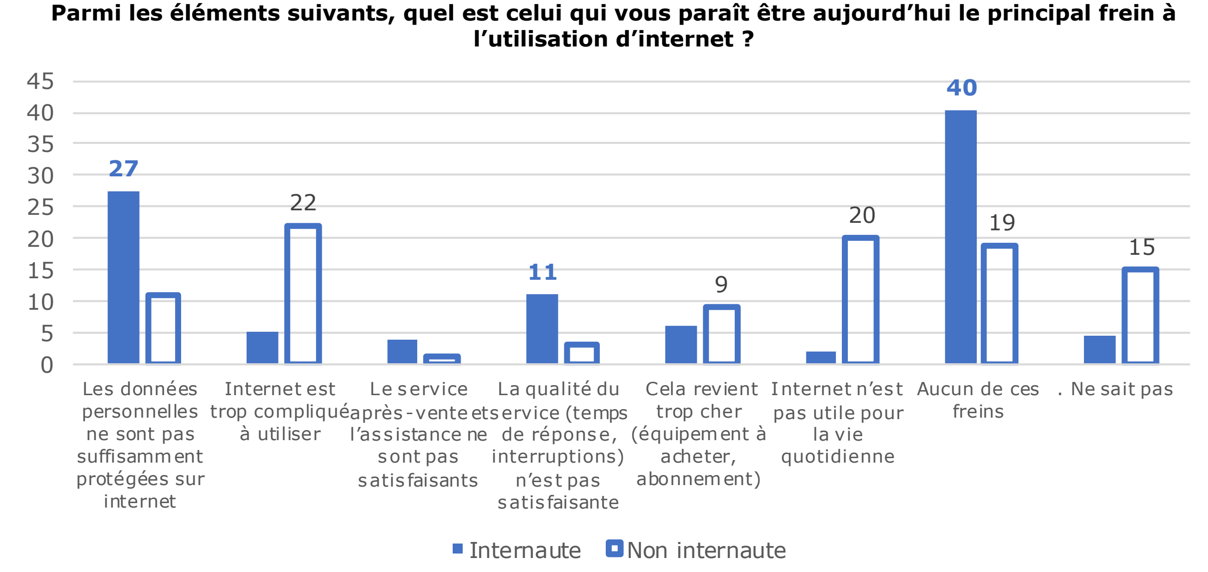
Les difficultés se cumulent et s'amplifient : plus d'une personne sur deux qui a du mal avec la lecture, le calcul ou l'écriture, et 44% des personnes souffrant de handicap ou maladie chronique expriment aussi des freins à la connexion et l'utilisation des outils numériques au quotidien (manque de maitrise des outils numériques, équipement trop ancien, ou manque d'équipement ou d'accès), contre 35% en moyenne dans la population.



Davantage de précautions prises pour protéger ses données

Est-ce parce qu'ils ont le sentiment d'être plus compétents en matière numérique, ou un effet rassurant du RGPD avec la systématisation de demande d'autorisation sur les usages des données sur la plupart des sites web et applications ? Les **craintes liées au manque de protection des données personnelles** sur internet **refluent** (26%, - 14 points). Cette question **des données personnelles** reste néanmoins le premier frein cité, loin devant la qualité de service (10%, + 5 points), notamment chez les internautes. Tandis que les non-internautes pointent plus souvent la complexité ou le manque d'utilité (22% et 20%).

Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'internet ?



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

La crainte exprimée vis-à-vis de la protection des données personnelles diminue aussi, possiblement en liaison avec **la diffusion de pratiques de précautions massivement adoptées** par les usagers internautes ou utilisateurs d'un téléphone mobile.

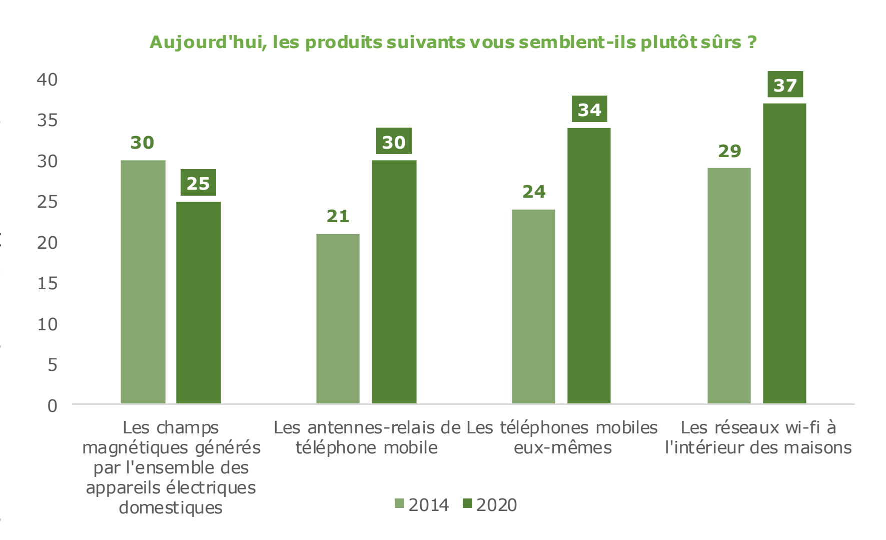
29% des usagers auraient ainsi éteint leur téléphone mobile pour éviter d'être tracé (+ 12 points par rapport à 2014) et 66% auraient renoncé à un achat par manque de confiance au moment du paiement (+ 7 points).

Les parents se disent, en 2020, **plus vigilants** qu'auparavant sur le temps passé par leurs enfants sur les écrans (téléphone, télévision et internet) : ils sont plus nombreux à dire qu'ils ont instauré des règles en ce sens (+ 17 points, par exemple, sur le temps passé à téléphoner ou envoyer des SMS).

Ces précautions ne sont pas toujours suffisantes. Dans l'ensemble de la population, on repère, par ailleurs, **une hausse des situations embarrassantes** liées à l'exposition de sa vie privée en ligne : 20% des personnes interrogées regrettent d'avoir publié ou écrit des choses concernant leur vie privée sur internet (8% en 2014, + 12 points) et 29% ont déjà été gênés que certains éléments de leur vie privée figurent sur internet (19% en 2014, + 10 points).

De fortes inquiétudes sanitaires associées au développement du numérique

Interrogés sur le niveau de sureté qu'ils associent à différents domaines, les Français témoignent d'une relative **méfiance** vis-à-vis des nouvelles technologies. Aucun des produits soumis à l'opinion de la population n'est majoritairement jugé sûr. Les champs magnétiques générés par l'ensemble des appareils électriques dans les maisons sont très rarement associés à une forme de sécurité (25%). Les antennes-relais (30%) ou les téléphones mobiles (34%) ne rassurent guère plus. Les réseaux Wi-Fi à l'intérieur des maisons sont les mieux perçus (37% les jugent plutôt sûrs quand 42% ne les estiment pas sûrs).



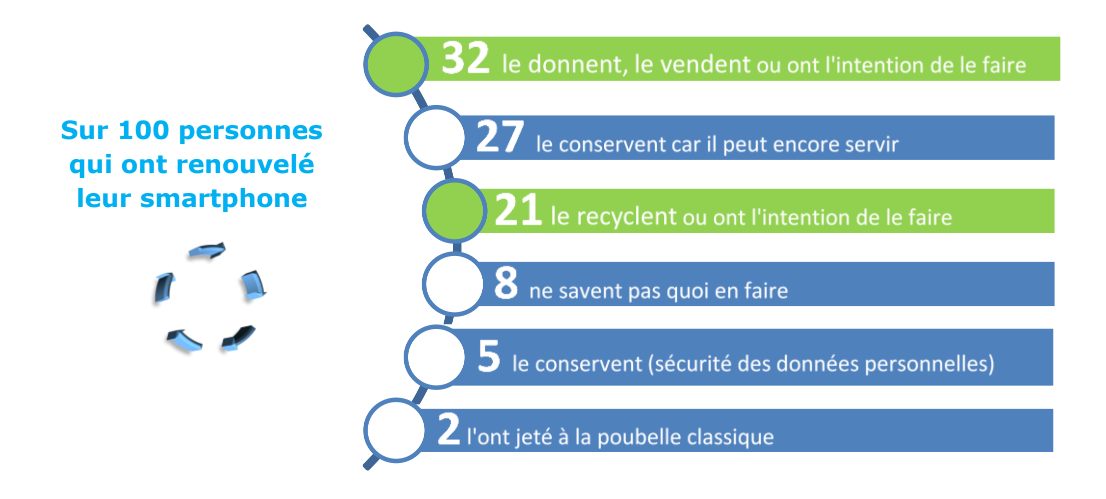
Pourtant, par rapport à 2014, la situation s'est plutôt **améliorée** (+ 8 à + 10 points de sureté ressentie), sauf pour les champs magnétiques, qui perdent 5 points de crédit dans l'opinion, passant ainsi du domaine jugé le plus sûr à celui perçu comme le moins sûr en 2020 parmi les quatre étudiés.

La prise de conscience de l'impact environnemental du numérique ne se traduit pas encore concrètement dans tous les foyers

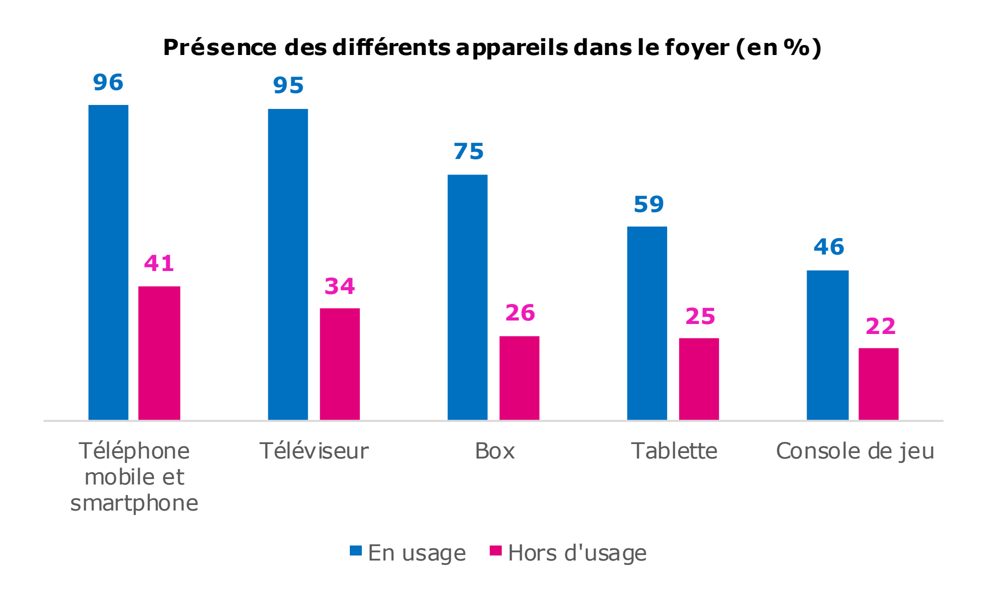
L'enquête Conditions de vie et aspiration du CREDOC montre que les préoccupations environnementales n'ont jamais été aussi haut, depuis trente ans que nous les suivons. L'an dernier, nous avions vu, par exemple, comment l'opinion avait basculé s'agissant **du lien entre internet et l'environnement.** Perçus majoritairement en 2008 comme une chance pour l'environnement (53%), les ordinateurs et internet ne recevaient plus, l'an dernier, que 38% de satisfecit en la matière.

Les résultats de l'enquête 2020 mettent en avant la préférence des possesseurs de smartphone pour des produits **neufs** (83%) qu'ils **renouvellent très régulièrement** : dans 84% des cas, le smartphone est détenu depuis moins de trois ans.

Si une majorité d'achat se fait faute de mieux (le smartphone ne fonctionnait plus correctement ou plus du tout, etc.), un quart des achats se fait en réponse à une opportunité ou alors que l'ancien appareil fonctionnait encore. On constate également, au moment où l'on se défait de son ancien appareil, que les comportements vertueux sont importants, mais ne sont pas majoritaires : 42% l'ont donné, vendu ou apporté dans une ressourcerie, déposé dans un bac de collecte ou en déchèterie. Ainsi, plus d'une personne sur deux a conservé son ancien appareil, le plus souvent au motif que l'appareil peut encore servir (dans 52% des cas). Quand on assimile les intentions aux actes, on constate cependant qu'une fois sur deux le renouvellement du smartphone donne lieu (ou pourrait donner lieu) à un réemploi (32%) ou à du recyclage (21%).



L'appétence pour acheter un smartphone éco-responsable est importante, mais majoritairement conditionnée : 60% des répondants sont intéressés, mais 28% conditionnement l'achat au prix, 12% souhaitent que la performance ne soit pas dégradée et 8% que la marque préférée le propose. Enfin, 30% des répondants déclarent ne pas être du tout intéressés par l'achat d'un tel smartphone.



Plus largement, on constate que 41% des personnes interrogées disposent, dans leur foyer, **d'au moins un smartphone non utilisé** (23% en ont même plusieurs). 34% ont au moins un poste de télévision hors d'usage et 26% une box.

Les données en open data : entre intérêt et méconnaissance

Un peu plus d'une personne sur quatre (27%) a **déjà consulté** des données publiques ouvertes à tous en open data. 30% savent que ça existe, sans les avoir consultées. Une proportion proche (31%) avoue ne pas connaître ces données, tandis que 12% des répondants ne s'expriment pas.

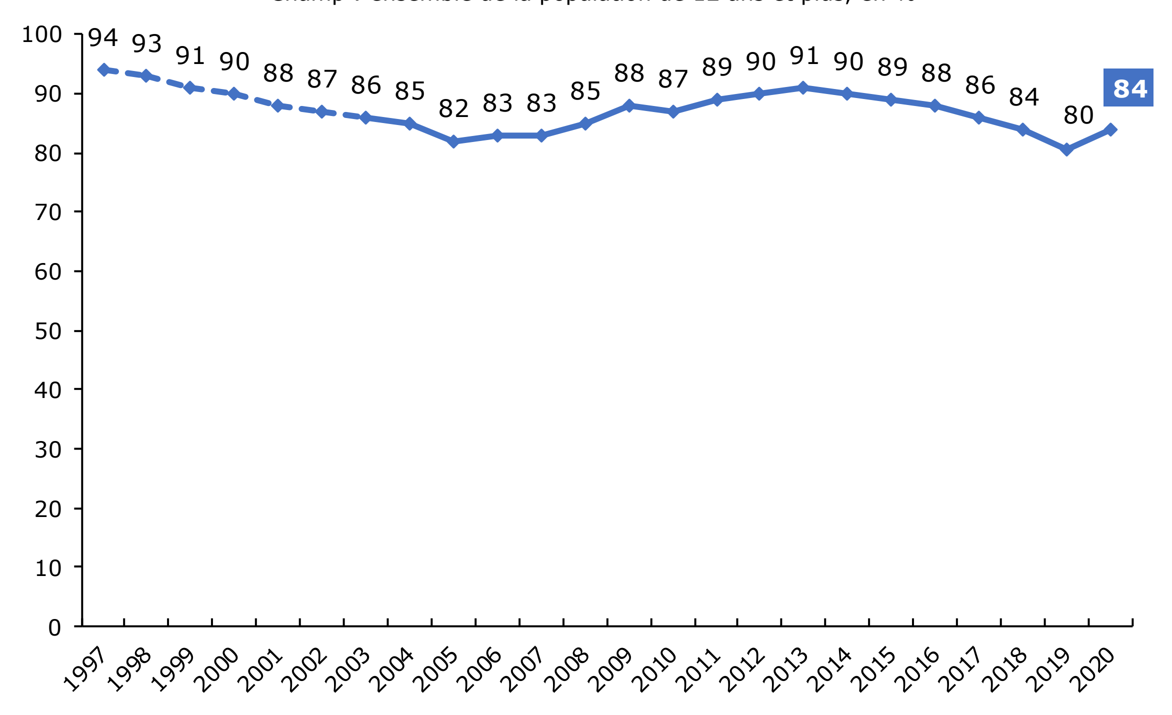
Aucun des avantages putatifs de l'ouverture des données publiques en open data ne sort vraiment du lot puisqu'ils recueillent tous entre 42% et 49% des suffrages. L'innovation et le développement de nouveaux services (47%), la transparence de l'action des administrations (48%) et la connaissance, notamment pour les chercheurs (49%) sont les avantages les plus cités à l'ouverture au grand public des données publiques.

Partie 1. Equipements et connexions

1. Téléphonie fixe

En baisse régulière depuis 2014, l'équipement en téléphone fixe progresse de 4 points en 2020 et retrouve ainsi son niveau de 2018 (84%, Graphique 1). L'accroissement de l'équipement en téléphones fixes reflète le besoin accru d'échanges en raison de la crise sanitaire et en particulier lors des différents confinements. D'ailleurs, l'utilisation effective des services de téléphonie fixe progresse fortement en 2020 (+12 points en un an) pour atteindre 71% des interrogés (voir page 81).

Graphique 1
Taux d'équipement en téléphonie fixe
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



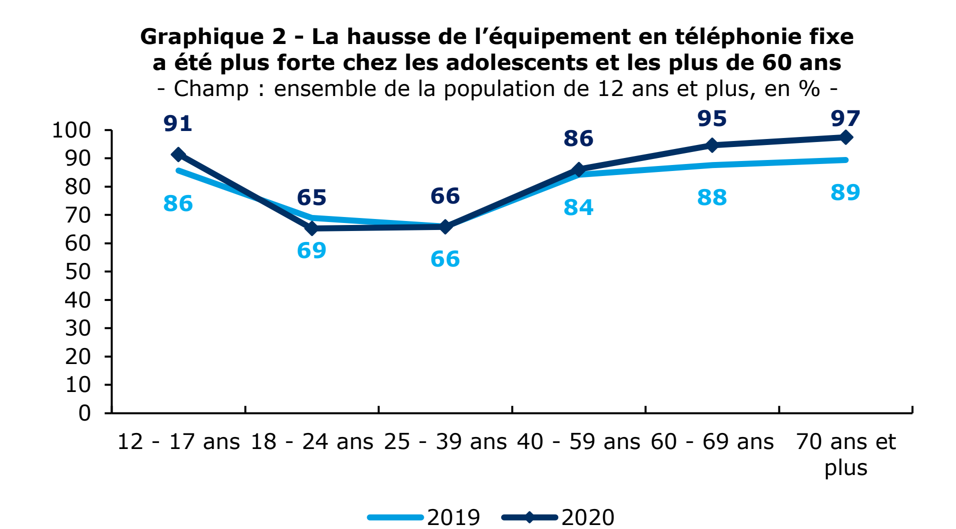
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Note : la courbe en pointillés porte sur les 18 ans et plus ; à partir de 2003, la courbe porte sur les 12 ans et plus.

Dans les différentes catégories sociales, le taux d'équipement s'échelonne de 65% à 97%. C'est principalement **l'âge** qui explique le niveau d'accès à un téléphone fixe (Tableau 1) : les plus âgés (97% des 70 ans et plus, 96% des retraités) sont très majoritairement équipés, les plus jeunes adultes (entre 18 et 39 ans) le sont moins. La hausse mesurée cette année étant plus marquée chez les 60 ans et plus (Graphique 2), **les écarts se sont plutôt accrus** selon le critère de l'âge. A titre d'illustration, 20 points séparaient en 2019 les 18-24 ans des 70 ans et plus. Cette année, l'écart est supérieur à 30 points (65% à 97%, soit 32 points).

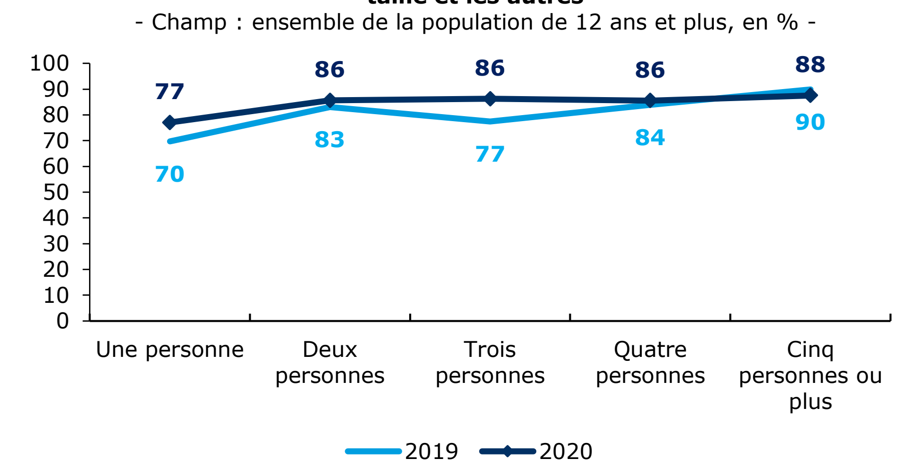
Les foyers composés d'une seule personne sont les moins bien équipés (77% vs 88% pour les foyers composés de cinq personnes et plus). Mais, s'agissant de ce critère, les écarts se sont plutôt réduits : le taux d'équipement des personnes seules n'est, en 2020, inférieur que de 11 points à celui des foyers les plus nombreux, contre 20 points l'an dernier (Graphique 3).

Graphique 2 - La hausse de l'équipement en téléphonie fixe a été plus forte chez les adolescents et les plus de 60 ans
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

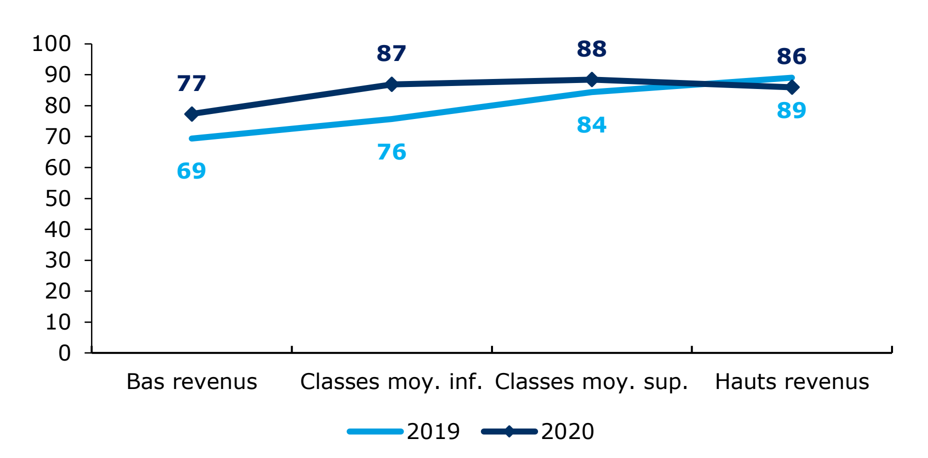
Graphique 3 – Les écarts d'équipement en téléphonie fixe se réduisent entre les foyers de petite taille et les autres
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Enfin, plus le niveau de vie du foyer est élevé et plus grande est la probabilité que le foyer soit équipé en téléphone fixe (Graphique 4). La hausse d'équipement ayant été plus nette chez les foyers à faible revenu, l'évolution tend également, ici, à réduire les écarts.

Graphique 4 - La hausse de l'équipement en téléphonie fixe a été plus forte les personnes dont le niveau de vie est inférieur au niveau de vie médian
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

2. Téléphonie mobile et smartphone : stabilité globale, hausse de 7 points pour les smartphones

Depuis 2016, **le taux d'équipement en téléphone mobile a atteint un plateau**, oscillant autour de 94%, à un point près. En 2020, 94% des personnes de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine disent disposer, personnellement, d'un téléphone mobile ou d'un smartphone (Graphique 5).

Les écarts sociodémographiques sont moindres que pour le téléphone fixe (Tableau 1, page 30) : dans tous les groupes, au moins 79% des personnes ont un téléphone mobile.

Les non-diplômés sont les moins nombreux à être équipés (79%), ainsi que les 70 ans et plus (84%) et les retraités (Graphique 6).

Les évolutions catégorielles sont plutôt de faible ampleur et touchent des groupes de faibles effectifs.

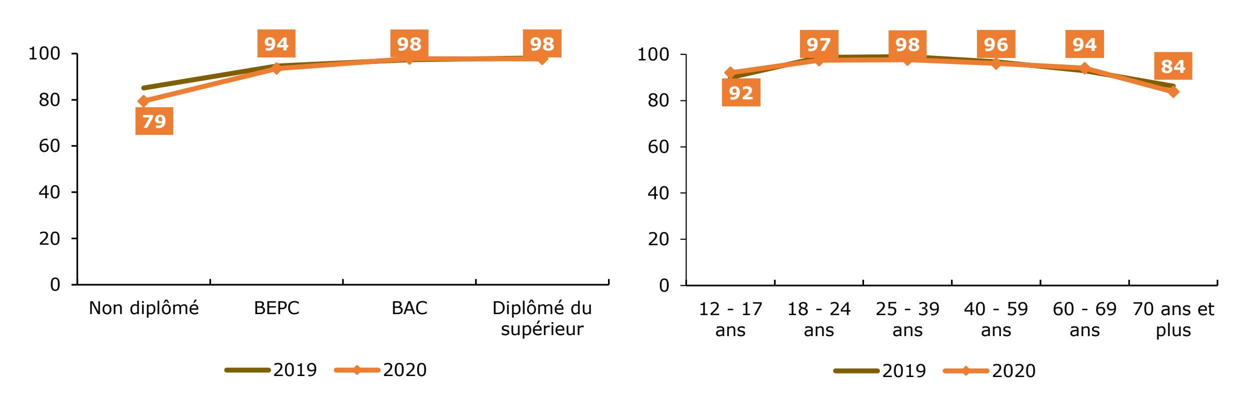
Graphique 5
Taux d'équipement en téléphone mobile et smartphone
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

Téléphone mobile
Smartphone

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Note : la courbe en pointillés porte sur les 18 ans et plus ; à partir de 2003, la courbe porte sur les 12 ans et plus.

Graphique 6 – Les plus âgés et les moins diplômés sont les moins équipés en téléphone mobile
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La proportion de personnes équipées **en smartphone** continue de **progresser pour atteindre 84%** (+ 7 points par rapport à 2019). Cette moyenne nationale recouvre des réalités assez contrastées puisque, dans les différents groupes, l'écart peut atteindre jusqu'à près de 40 points, entre les non diplômés (équipés à 55%) et les cadres et membres des professions intellectuelles supérieures dont 94% détiennent un smartphone (Tableau 1).

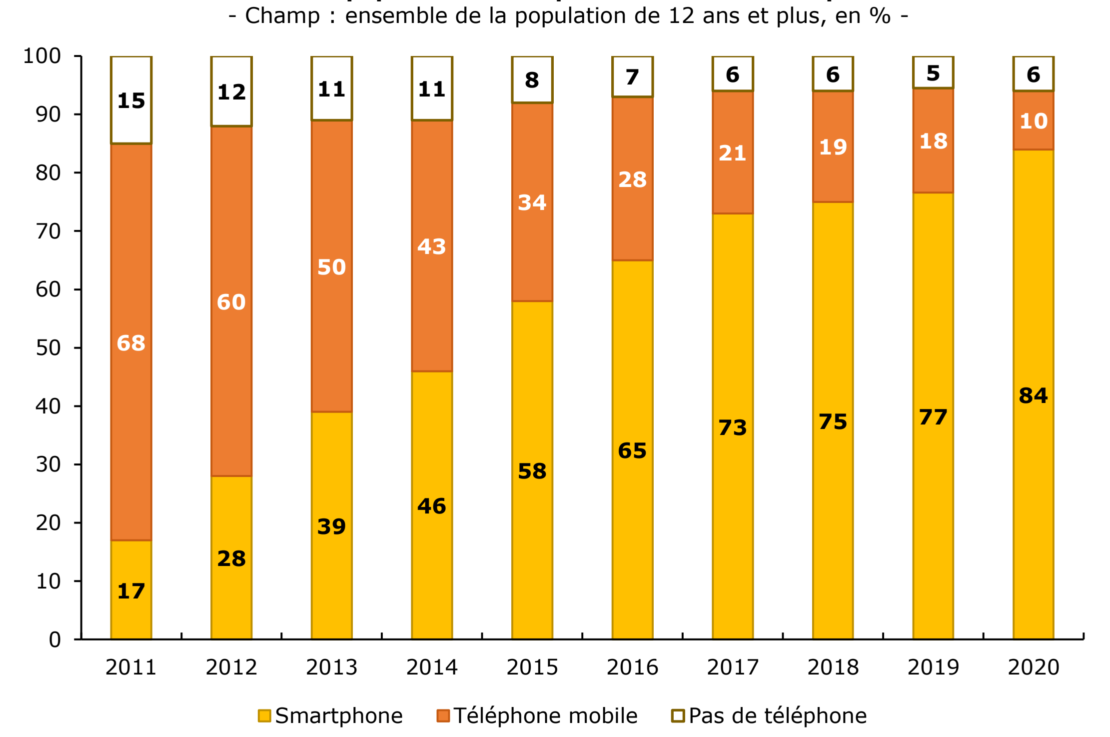
Les plus fortes hausses concernent les groupes les moins équipés jusque-là : + 18 points pour les retraités, + 17 points pour les personnes seules ou encore + 9 points pour les non diplômés. Ces hausses sensibles ne remettent pas en cause les corrélations observées les années précédentes, notamment avec l'âge et le niveau de diplôme (Graphique 8). Les jeunes adultes sont 95% à disposer d'un smartphone alors que 59% seulement des plus âgés en ont un (36 points d'écart). Et les diplômés du bac et de l'enseignement supérieur ont des taux d'équipement supérieurs à 90% alors que les non diplômés sont 55% à avoir accès à un smartphone.

Le taux d'équipement va croissant avec le niveau de vie (de 80% à 89%) ainsi qu'avec le niveau d'urbanisation (de 77% à 87%).

Les hausses conséquentes qui ont touché cette année les catégories les plus âgées permettent à tous les groupes d'afficher des taux d'équipement qui dépassent les 50%. **La détention d'un smartphone**, dans l'enquête de 2020, **est majoritaire dans tous les groupes sociaux étudiés**.

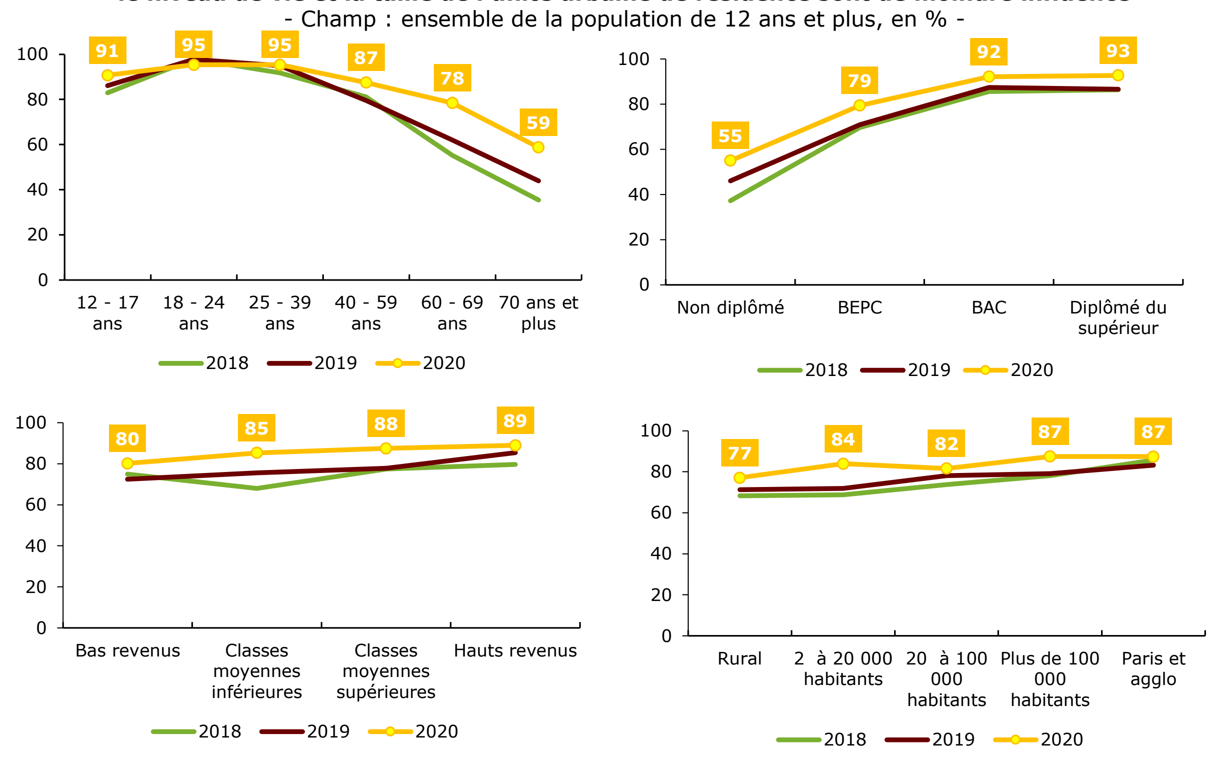
En raison de la stagnation de l'équipement en téléphone mobile et de la hausse de l'équipement en smartphone, la part de personnes ne disposant **que d'un téléphone mobile classique – ou *feature phone*** diminue significativement en 2020 et s'élève à 10% de la population (Graphique 7).

Graphique 7
Taux d'équipement en téléphone mobile et smartphone
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 8 – Les plus âgés et les moins diplômés sont les moins équipés en smartphone, le niveau de vie et la taille de l'unité urbaine de résidence sont de moindre influence
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 1 – Taux d'équipement téléphonique en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

		Téléphone fixe	Téléphone mobile	*dont % smartphone*	Smartphone	Téléphone fixe ou mobile
Sexe	Homme	84%	94%	91%	85%	99%
	Femme	84%	94%	88%	83%	100%
Age	12-17 ans	**91%**	92%	**99%**	**91%**	100%
	18-24 ans	65%	**97%**	**98%**	**95%**	100%
	25-39 ans	66%	**98%**	**98%**	**95%**	99%
	40-59 ans	**86%**	**96%**	**91%**	**87%**	100%
	60-69 ans	**95%**	94%	83%	78%	100%
	70 ans et plus	**97%**	84%	70%	59%	100%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	77%	90%	82%	73%	99%
	Deux personnes	86%	94%	85%	81%	100%
	Trois personnes	86%	95%	**94%**	**89%**	100%
	Quatre personnes	86%	**96%**	**96%**	**92%**	99%
	Cinq personnes et plus	88%	92%	**98%**	**90%**	100%
Diplôme	Non diplômé	85%	79%	69%	55%	99%
	BEPC	**86%**	94%	85%	79%	100%
	BAC	82%	**98%**	**94%**	**92%**	100%
	Diplômé du supérieur	81%	**98%**	**95%**	**93%**	100%
	12-17 ans	**91%**	92%	**99%**	**91%**	100%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	83%	94%	89%	84%	99%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	80%	96%	**98%**	**94%**	100%
	Profession Intermédiaire	84%	**97%**	**96%**	**93%**	100%
	Employé	78%	**98%**	**96%**	**93%**	100%
	Ouvrier	81%	95%	**92%**	**88%**	98%
	Personne au foyer	81%	92%	83%	76%	100%
	Retraité	**96%**	87%	76%	66%	100%
	Autre inactif	71%	97%	90%	87%	99%
Niveau de vie	Bas revenus	77%	92%	87%	80%	99%
	Classes moyennes inférieures	**87%**	95%	90%	85%	100%
	Classes moyennes supérieures	**88%**	**96%**	91%	**88%**	**100%**
	Hauts revenus	86%	**96%**	**93%**	**89%**	100%
Taille d'agglomération	Communes rurales	**89%**	90%	86%	77%	100%
	2 000 à 20 000 hab.	86%	95%	88%	84%	100%
	20 000 à 100 000 hab.	81%	94%	86%	82%	100%
	Plus de 100 000 hab.	82%	**95%**	**92%**	**87%**	99%
	Agglomération parisienne	84%	95%	**92%**	**87%**	99%
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**84%**	**94%**	**89%**	**84%**	**99%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

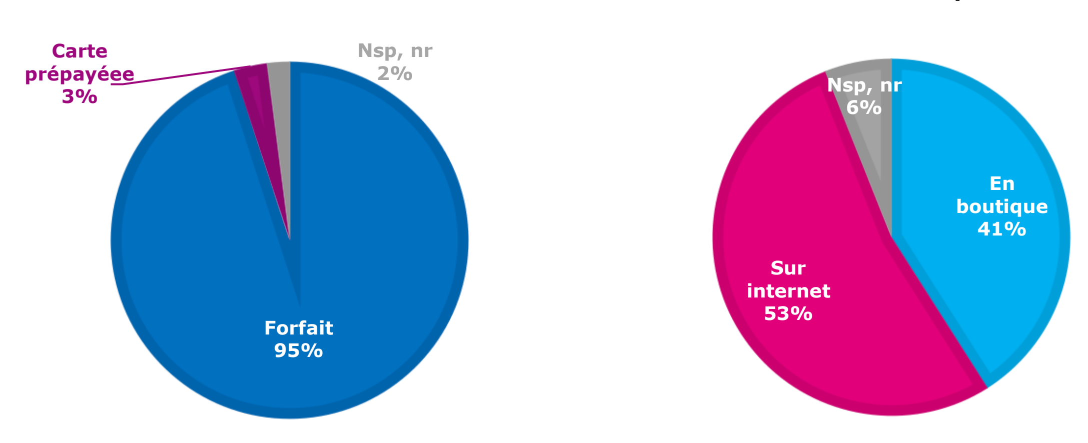
Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 96% des retraités sont équipés d'un téléphone fixe (contre 84% de l'ensemble de la population en moyenne) ; 87% sont équipés d'un téléphone mobile (contre 94% de l'ensemble de la population en moyenne). Au total, 100% sont équipés d'un téléphone, fixe ou mobile (99% dans l'ensemble de la population).

a) Les caractéristiques du contrat de téléphonie mobile : les forfaits sont la norme

95% des personnes équipées d'un téléphone mobile disent disposer d'un **forfait**. Dans tous les groupes sociodémographiques, le forfait domine très largement (Tableau A 1, page 273).

Graphique 9 – Quelle est la nature de ce contrat ? Où avez-vous souscrit ce contrat ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

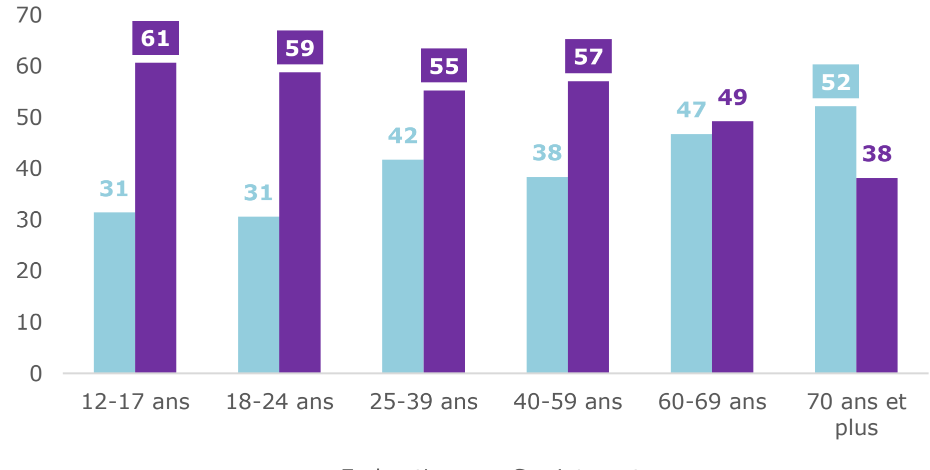
Le lieu de souscription

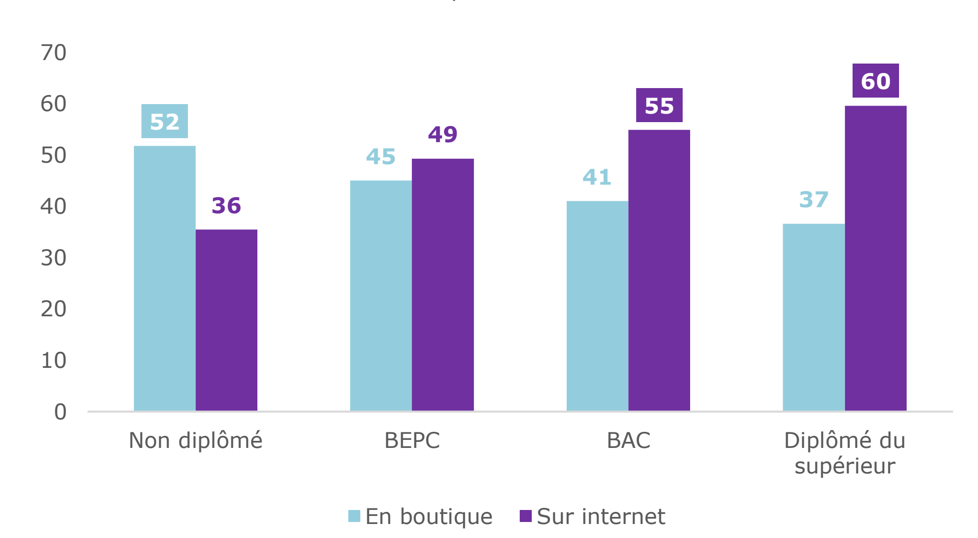
Le plus souvent (53%), les contrats sont souscrits sur **internet,** contre41% dans les points de vente de l'opérateur ou dans un autre magasin. 6% des détenteurs ne savent pas ou ne souhaitent pas indiquer où ils l'ont souscrit (c'est le cas de 13% des non diplômés et de 10% des plus âgés, voir Tableau A 1, page 273).

Pour quelques groupes, cependant, les souscriptions se réalisent majoritairement **en boutique**, et pas sur internet (Tableau A 2, page 274) : 52% **des 70 ans et plus et des non diplômés**, ou encore 51% des **retraités** se sont déplacés en boutique pour souscrire un abonnement (contre seulement 31% des jeunes adultes ou 37% des plus diplômés, Graphique 10).

Graphique 10 – Pour les plus âgés et les non-diplômés, les souscriptions se font de préférence en boutique

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % -





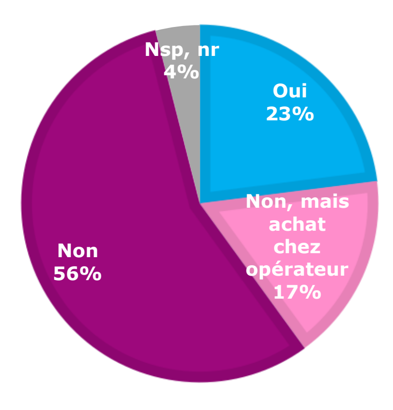
Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

L'achat subventionné

Sur l'ensemble des personnes disposant d'un forfait mobile (95% des détenteurs de téléphones mobiles), **23% ont souscrit un contrat avec subvention** du terminal, c'est-à-dire un terminal acheté à un tarif préférentiel et dont le remboursement du prix du téléphone est en partie inclus dans le paiement mensuel du forfait. Au total, 40% des interrogés déclarent avoir acheté leur téléphone mobile chez un opérateur, qu'il soit subventionné ou non subventionné, et 56% l'ont acheté chez un autre distributeur (fabricants de terminaux, distributeurs d'équipements électroniques grand public, de la grande distribution, spécialisés dans les terminaux reconditionnés, etc.).

Graphique 11
Votre téléphone mobile est-il subventionné par votre opérateur mobile ?

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile et ayant souscrit un forfait, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Une majorité d'utilisateurs a ainsi acheté son téléphone ailleurs que chez un opérateur (56%). Les jeunes adultes (65% des 18-24 ans) et les plus diplômés (60% des diplômés du supérieur) sont les plus indépendants des opérateurs. A l'inverse, les non diplômés (43%), les plus âgés (49%) ou les titulaires de bas revenus (52%) ont moins tendance à s'équiper autrement que via leur opérateur (Tableau A 3, page 275).

Le lieu où la souscription s'est faite est déterminant . Dans le cas d'une souscription en ligne, on ne recense que 26% d'achat chez l'opérateur (dont 15% d'achat subventionné) alors qu'en boutique, les achats se font majoritairement chez l'opérateur : 34% s'accompagnent d'un achat à un tarif préférentiel et à un remboursement mensuel compris dans le paiement du forfait (+ 11 points par rapport à la moyenne) et 25% d'un achat chez l'opérateur et sans subvention (+ 8 points).

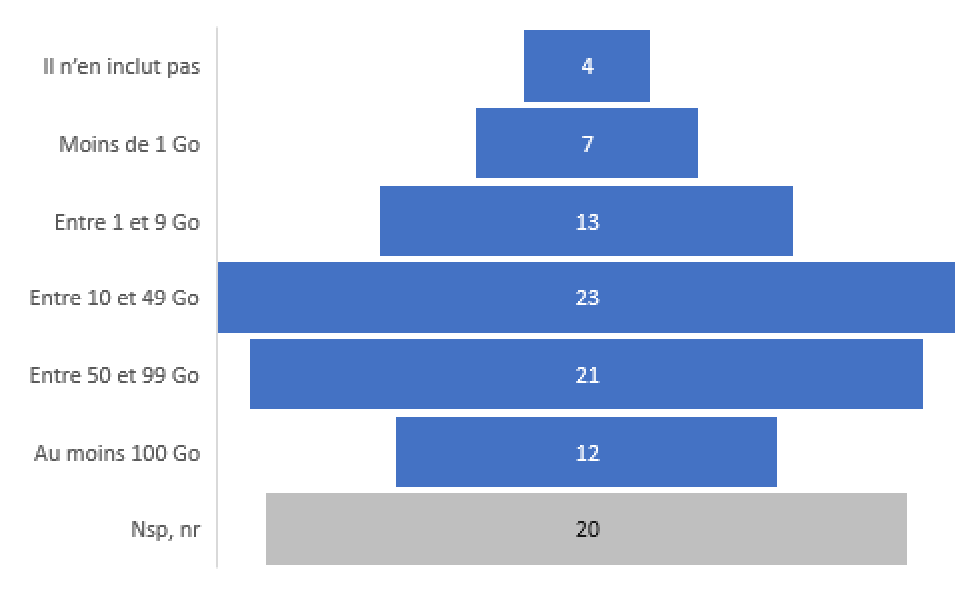
Les données mobiles incluses dans le forfait

Aujourd'hui, les forfaits mobiles disposent bien souvent de l'accès aux communications vocales et aux SMS en illimité. La différentiation tarifaire des forfaits se fait par conséquent majoritairement sur le volume de données mobiles inclus au sein de ces derniers. Le volume de données mobiles permet à l'utilisateur d'accéder à internet, quel que soit le service utilisé (accès aux réseaux sociaux, usage des vidéos, jeux, usages professionnels, etc.).

Globalement, la majorité (56%) des personnes interrogées disent disposer d'un contrat forfaitaire incluant au moins 10 Go de données (Graphique 12), et un tiers plus de 50 Go. La part des personnes déclarant disposer de moins d'un Go ou d'aucune volume de données est faible (11%)

Il est toutefois à noter qu'un détenteur d'un contrat forfaitaire sur cinq ne connaît pas le montant total de données mobiles dont il dispose au sein de son abonnement.

Graphique 12 – Quelle quantité de données votre forfait inclut-il ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile et ayant souscrit un forfait, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les groupes les plus âgés, les retraités et les non-diplômés indiquent plus souvent ne pas avoir de données dans leur forfait (8% des plus âgés, par exemple) ou encore ne savent pas répondre à la question (26% des sexagénaires, un tiers des retraités ou des non diplômés ou encore 39% des 70 ans et plus, voir en annexe le Tableau A 4, page 276).

Les jeunes adultes (18-39 ans), les plus diplômés et, dans une moindre mesure, ceux qui disposent d'un niveau de vie élevé sont les plus nombreux à disposer de forfaits incluant de grandes quantités de data.

Par exemple :

- 24% des 18-24 ans disposent d'au moins 100 Go (le double du taux moyen)
- 38% des diplômés du supérieurs disposent d'au moins 50 Go (contre 22% des non diplômés)
- 41% des hauts revenus disposent d'au moins 50 Go (contre 33% des titulaires de bas revenus)

3. En 2020, le double équipement (fixe et mobile) repart à la hausse

En 2020, sous l'effet de la hausse de l'équipement déclaré en téléphone fixe, **79% des personnes de 12 ans et plus disposent à la fois d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile**, soit un retour au taux mesuré en 2018 (+ 3 points par rapport 2020).

15% des interrogées déclarent n'être équipés que d'un téléphone mobile (- 4 points par rapport à l'an dernier).

Tableau 2 – Équipement en téléphone fixe et mobile en évolution

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	**2020**
Téléphone fixe **et** téléphone mobile	50	53	54	59	60	64	70	70	74	78	80	79	82	81	80	79	76	79
Téléphone fixe seulement	36	31	28	25	24	21	18	17	15	12	11	11	8	7	6	5	5	6
Téléphone mobile seulement	12	14	16	15	15	14	12	12	10	9	9	10	10	11	13	15	19	15
Aucun téléphone (ni fixe, ni mobile)	2	1	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1
Total (yc nsp)	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

S'il est désormais acquis que toutes les strates sociales disposent d'au moins une ligne téléphonique, les variations catégorielles restent importantes (Tableau 3).

Le **double équipement est toujours la situation la plus fréquente**, dans tous les groupes : de 65% à 89% des individus ont accès à une ligne téléphonique fixe **et** à un téléphone mobile.

En moyenne, 15% des Français de 12 ans et plus se contentent d'un téléphone mobile : les **jeunes adultes** sont les plus nombreux dans ce cas puisqu'un tiers d'entre eux se passent d'une ligne fixe (35% des 18-24 ans et 33% des 25-39 ans n'ont qu'un téléphone mobile). On remarque également que les **titulaires de bas revenus**, pour un cinquième d'entre eux (21%), n'ont accès qu'à un téléphone mobile, et pas à un fixe.

En moyenne, 6% des Français n'ont accès qu'à un téléphone fixe. Cette situation est plus fréquente chez les **seniors et les moins diplômés**. 19% des non-diplômés, 16% des 70 ans et plus ou encore 12% des retraités n'ont qu'un téléphone fixe, et pas de mobile.

Tableau 3 – Type d'équipement téléphonique selon les principaux descripteurs sociodémographiques

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

		Fixe et mobile	Fixe seul	Mobile seul	Ni l'un, ni l'autre	TOTAL
Sexe	Homme	79%	6%	15%	1%	**100%**
	Femme	78%	6%	15%	0%	**100%**
Age	12-17 ans	**84%**	8%	9%	.	**100%**
	18-24 ans	63%	2%	**35%**	0%	**100%**
	25-39 ans	65%	1%	**33%**	1%	**100%**
	40-59 ans	**83%**	3%	13%	0%	**100%**
	60-69 ans	**89%**	6%	5%	0%	**100%**
	70 ans et plus	**82%**	**16%**	2%	0%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	67%	**10%**	**22%**	1%	**100%**
	Deux personnes	**80%**	5%	14%	0%	**100%**
	Trois personnes	**81%**	5%	13%	0%	**100%**
	Quatre personnes	**83%**	3%	14%	1%	**100%**
	Cinq personnes et plus	80%	8%	12%	.	**100%**
Diplôme	Non diplômé	65%	**19%**	14%	1%	**100%**
	BEPC	80%	6%	14%	0%	**100%**
	BAC	80%	2%	18%	0%	**100%**
	Diplômé du supérieur	80%	2%	**18%**	0%	**100%**
	12-17 ans	**84%**	8%	9%	.	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	77%	5%	17%	1%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	76%	4%	**20%**	0%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**82%**	2%	15%	0%	**100%**
	Employé	76%	2%	**22%**	0%	**100%**
	Ouvrier	78%	3%	17%	2%	**100%**
	Personne au foyer	73%	8%	19%	.	**100%**
	Retraité	**84%**	**12%**	3%	0%	**100%**
	Autre inactif	68%	3%	**28%**	1%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	70%	7%	**21%**	1%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	**82%**	5%	13%	0%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**85%**	4%	12%	0%	**100%**
	Hauts revenus	**82%**	4%	14%	0%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	79%	**10%**	11%	0%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	**82%**	4%	14%	0%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	76%	5%	**19%**	0%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	77%	5%	**18%**	1%	**100%**
	Agglomération parisienne	80%	4%	15%	1%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**79%**	**6%**	**15%**	**1%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 89% des 60-69 ans sont équipés d'un téléphone mobile et d'un téléphone fixe, contre 79% de l'ensemble de la population en moyenne.

4. Téléviseur, box, console et objet connecté

a) Peu de changement sur l'évolution du taux d'équipement en télévision ; le multi-équipement est très lié à la taille du foyer

Par rapport à 2018, les évolutions sont de très faible ampleur s'agissant de l'équipement en poste de télévision (Graphique 13). La proportion personnes ayant déclaré être équipé d'au moins un téléviseur se stabilise à 95%, 5% des interrogés ne possèdent donc pas de téléviseur à domicile : 11% des personnes vivant seules et 8% des 25-39 ans (Tableau A 5, page 277).

Comme en 2018, un peu plus d'une personne sur deux (52%) a **un seul** poste de télévision à son domicile. Les personnes seules (72%), mais aussi les non diplômés (65%) ou les 25-39 ans (58%) sont plus souvent dans cette situation.

Enfin, trois personnes sur dix environ (29%) ont deux postes et 14% en ont trois ou plus (mais 33% dans les foyers de cinq personnes et plus).

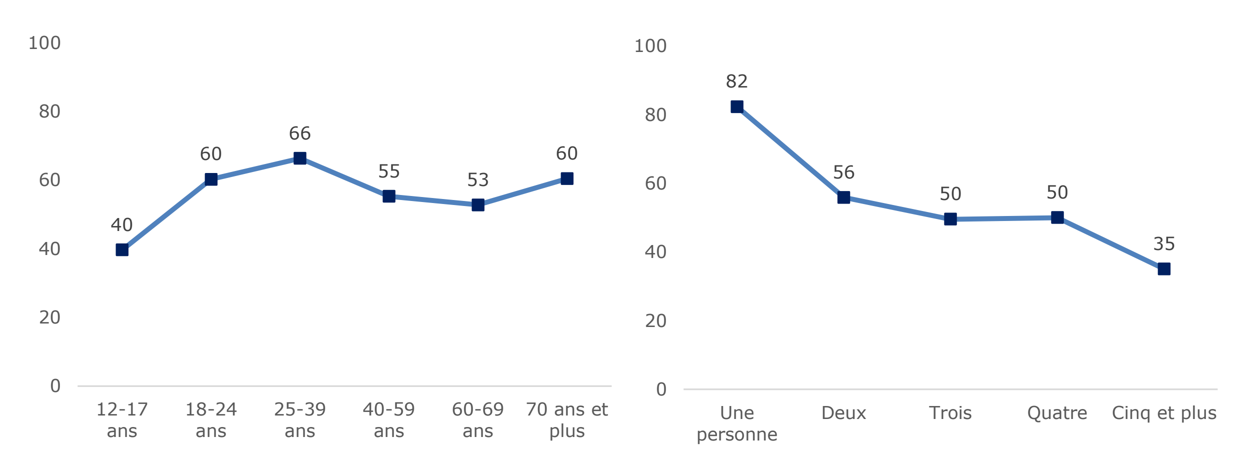
L'âge et, surtout, la taille du foyer sont fortement corrélés avec le multi-équipement en poste de télévision : 82% des personnes vivant seules ont un seul ou pas de téléviseur. Seuls 35% des individus qui vivent dans des foyers de grande taille sont dans cette configuration (Graphique 14). Les plus jeunes (les 12-17 ans) sont les mieux équipés de tous : seuls 4 personnes sur 10 dans cette tranche d'âge n'ont pas de téléviseur ou un seul, alors que c'est le lot de 66% des 25-39 ans.

Graphique 13
Taux d'équipement en poste de télévision
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2012	2013	2014	2018	2020
Aucun	3	3	4	5	5
Un seul	46	48	49	53	52
Deux	34	33	32	30	29
Trois	11	10	11	8	10
Quatre	3	4	4	3	3
Cinq et plus	2	2	1	1	1

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 14 – La détention de plusieurs postes de télévision est liée à l'âge et à la taille du foyer
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus,
en % n'ayant pas de téléviseur ou n'en ayant qu'un seul -

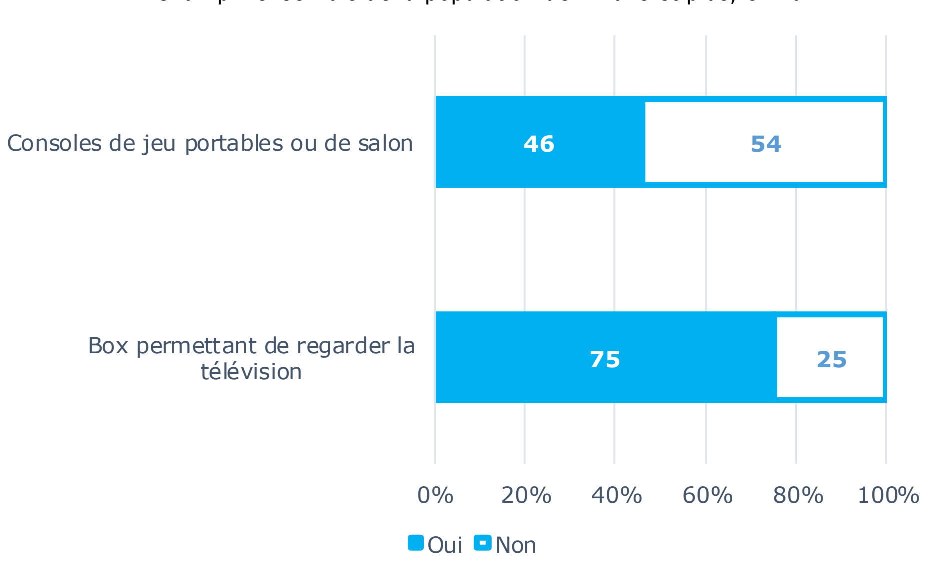


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

b) 3 personnes sur 4 disposent d'une box pour regarder la télé, un peu moins d'une sur deux d'une console de jeux

Parmi les personnes qui sont équipées d'un poste de télévision, 79% en moyenne disent également avoir, à domicile, **une box permettant de regarder la télévision** : 3 Français sur 4 ont donc au moins une box internet pour regarder la télévision à leur domicile. Un peu moins d'une personne sur deux (46%) dispose, par ailleurs, d'une **console de jeu portable ou de salon** (Graphique 15).

Graphique 15
Taux d'équipement en box et console
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les box permettant de regarder la télévision

Trois personnes sur quatre déclarent en détenir au moins une qui est effectivement utilisée.

Les écarts catégoriels sur la détention d'une box sont beaucoup plus importants que ceux concernant l'accès à un poste de télévision (Tableau 4 et Graphique 16). En fonction du **diplôme**, par exemple, alors que le taux d'équipement en télévision dépasse 90% quel que soit le niveau de diplôme, l'accès à un box est de 52% seulement chez les non-diplômés pour 79% chez les diplômés du supérieur.

Le phénomène est le même pour **l'âge** : 30 points séparent les plus jeunes des plus âgés (85% des 12-17 ans ont une box pour regarder la télévision contre seulement 56% des 70 ans et plus). L'écart est du même ordre s'agissant de **la taille du foyer** puisque les personnes seules ne sont que 57% à avoir une box pour regarder la télévision (contre 85% de ceux qui vivent dans le plus grands foyers).

Enfin, les personnes habitant dans les zones rurales sont sous-représentées (64%) par rapport aux grandes agglomérations ou à Paris, où le taux dépasse 80%.

Graphique 16 – Les écarts catégoriels sur l'équipement en box sont beaucoup plus importants que ceux concernant l'équipement en téléviseur
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	Non diplômé	BEPC	BAC	Diplômé du supérieur
Téléviseur	95	96	94	92
Box	52	73	81	79

	Communes rurales	2 000 à 20 000 hab.	20 000 à 100 000 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglomération parisienne
Téléviseur	96	95	93	94	93
Box	64	73	73	81	82

	12-17 ans	18-24 ans	25-39 ans	40-59 ans	60-69 ans
Téléviseur	99	94	92	95	96
Box	85	78	76	80	76

	1 personne	Deux	Trois	Quatre	Cinq et plus
Téléviseur	89	94	97	97	97
Box	57	73	82	84	85

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

L'accès à une box est également moins fréquent pour titulaires de bas revenus (72%) que les titulaires de hauts revenus (78%), tout comme il est plus limité pour les femmes (73%) que pour les hommes (77%).

Tableau 4 - Taux d'équipement en téléviseur et en box pour regarder la télévision, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Au moins un poste de télévision	Une box permettant de regarder la télévision	***Part de box***
Sexe	Homme	94%	**77%**	***82%***
	Femme	95%	73%	***77%***
Age	12-17 ans	**99%**	**85%**	***86%***
	18-24 ans	94%	78%	***83%***
	25-39 ans	92%	76%	***83%***
	40-59 ans	95%	**80%**	***84%***
	60-69 ans	**96%**	76%	***78%***
	70 ans et plus	94%	56%	***60%***
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	89%	57%	***64%***
	Deux personnes	94%	73%	***78%***
	Trois personnes	**97%**	**82%**	***85%***
	Quatre personnes	**97%**	**84%**	***87%***
	Cinq personnes et plus	**97%**	**85%**	***87%***
Diplôme	Non diplômé	95%	52%	***55%***
	BEPC	**96%**	73%	***76%***
	BAC	94%	**81%**	***85%***
	Diplômé du supérieur	92%	**79%**	***86%***
	12-17 ans	**99%**	**85%**	***86%***
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	94%	74%	***79%***
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	93%	**86%**	***92%***
	Profession Intermédiaire	94%	**83%**	***88%***
	Employé	96%	**83%**	***87%***
	Ouvrier	**97%**	72%	***74%***
	Personne au foyer	94%	68%	***72%***
	Retraité	95%	63%	***66%***
	Autre inactif	90%	74%	***82%***
Niveau de vie	Bas revenus	94%	72%	***77%***
	Classes moyennes inférieures	95%	76%	***80%***
	Classes moyennes supérieures	**96%**	**80%**	***83%***
	Hauts revenus	95%	**78%**	***82%***
Taille d'agglomération	Communes rurales	**96%**	64%	***66%***
	2 000 à 20 000 hab.	95%	73%	***77%***
	20 000 à 100 000 hab.	93%	73%	***78%***
	Plus de 100 000 hab.	94%	**81%**	***86%***
	Agglomération parisienne	93%	**82%**	***88%***
ENSEMBLE DE LA POPULATION		95%	**75%**	***79%***

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 99% des 12-17 ans indiquent qu'au moins un poste de télévision est utilisé dans leur foyer et 85% qu'une box pour regarder la télévision l'est également, contre respectivement 95% et 75% dans l'ensemble de la population. 86% des 12-17 ans équipés en télévision le sont également en box, contre 79% pour l'ensemble de la population en moyenne.

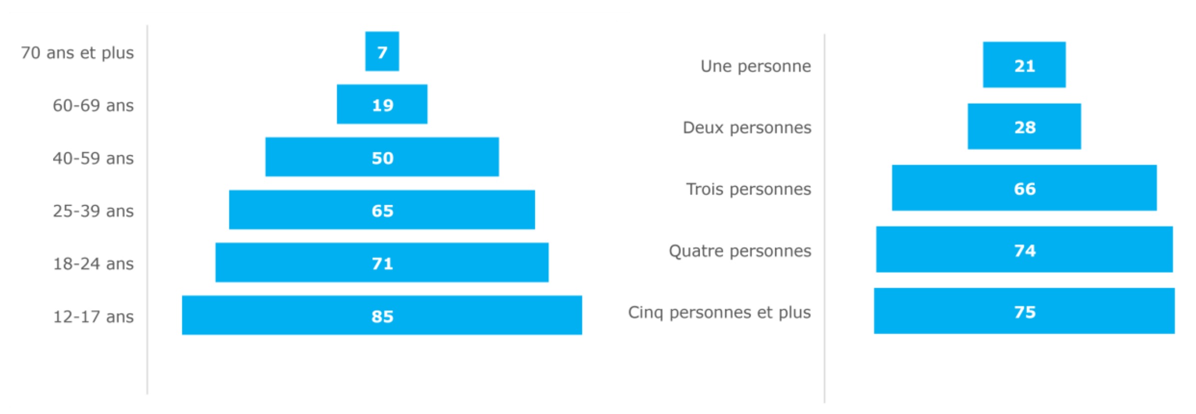
Les consoles de jeu portables ou de salon : un équipement essentiel pour les plus jeunes

L'effet **d'âge** est, ici, primordial (Tableau A 6, page 278 et Graphique 17). Alors que 85% des plus jeunes ont au moins une console de jeu chez eux, les plus âgés ne sont que très marginalement concernés (7% des 70 ans et plus et 11% des retraités).

Plus **la taille du foyer** est importante et plus grande est la probabilité d'avoir une console de jeux puisque 21% seulement des personnes seules en disposent, contre les trois-quarts de ceux qui vivent dans des foyers d'au moins quatre personnes.

Les plus diplômés (50% des diplômés de niveau bac et 52% des diplômés du supérieur) ont deux fois plus souvent accès à une console de jeu que les non-diplômés (25%).

Graphique 17 – Les plus âgés et les personnes seules sont les moins équipés en consoles de jeu
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Dans une moindre mesure, on note un équipement supérieur à la moyenne chez les habitants de **Paris et son agglomération** (52% contre, par exemple, 41% dans les villes moyennes).

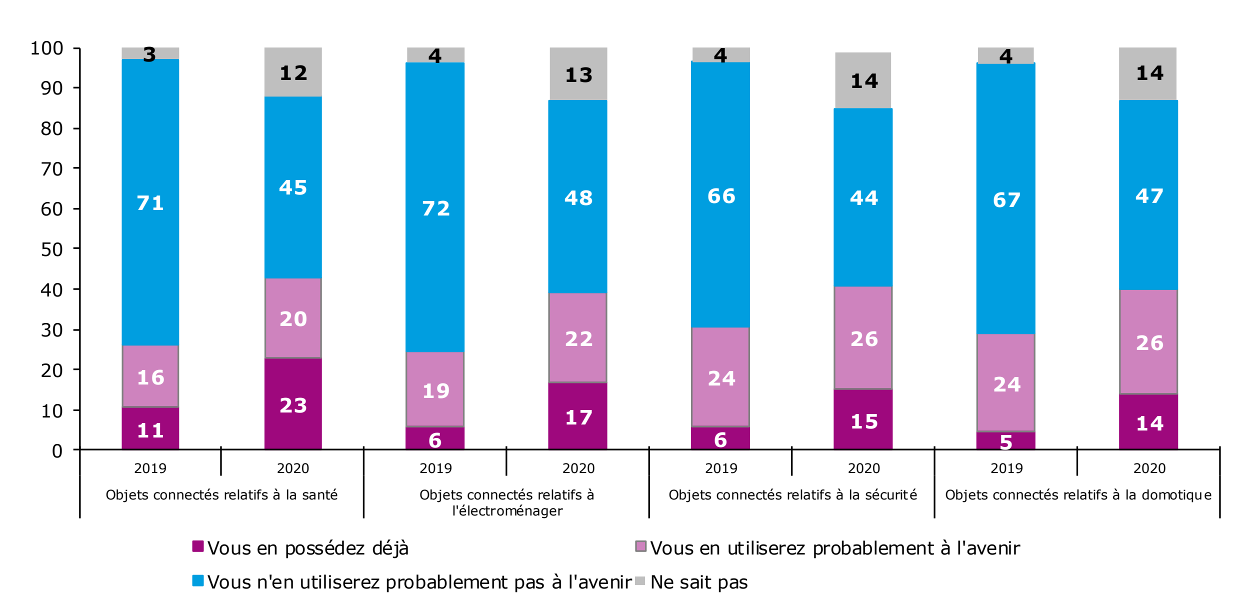
Enfin, comme pour les box, les **hommes** (48%) sont également un peu plus souvent équipés que les femmes (44%).

c) Objets connectés : en un an, le niveau d'équipement et l'appétence sont en hausse



En un an, tous les objets connectés ont connu une hausse sensible de citations (Graphique 18) puisque 23% des interrogés déclarent posséder un objet connecté relatif à la santé (contre 11% l'an dernier), 17% un objet connecté de type électroménager (6% l'an dernier), 15% un objet connecté en lien avec la sécurité (6% en 2019) et 14% un objet connecté relatif à la domotique (5% l'an dernier).

Graphique 18 – En dehors des téléphones, enceintes, télévisions et consoles de jeux, on peut disposer à domicile d'objets connectés à internet grâce à une technologie sans fil de type montre connectée, électroménager connecté, thermostat, sécurité, etc.
Par rapport à ces objets, aujourd'hui, quelle est votre situation ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Au total, **plus d'une personne sur trois** (37%, contre 16% l'an dernier) **est équipée dans son foyer d'au moins un objet connecté**.

Si la hausse peut paraître importante, des données antérieures collectées par la Caisse des Dépôts [8] ou d'autres[9] indiquent que l'internet des objets connaît une croissance très forte. La période du confinement, et donc le repli obligé sur la sphère domestique, a sans doute contribué à un renforcement de l'engouement pour l'équipement du foyer.

La hausse, sensible, concerne les hommes (+ 22 points) et les femmes (+ 19 points), les bas revenus (+27 points) et les hauts revenus (+ 19 points), les moins diplômés (+ 25 points) et les diplômés du supérieur (+ 24 points), les ruraux comme les habitants de Paris et son agglomération (+ 21 points dans les deux cas).

Seuls les 12-17 ans se singularisent avec un taux quasiment inchangé par rapport à l'an dernier : un tiers d'entre eux étaient déjà équipés alors qu'une majorité d'adultes de moins de 40 ans le sont cette année (60% des 18-24 ans et 50% des 25-49 ans, Graphique 19).

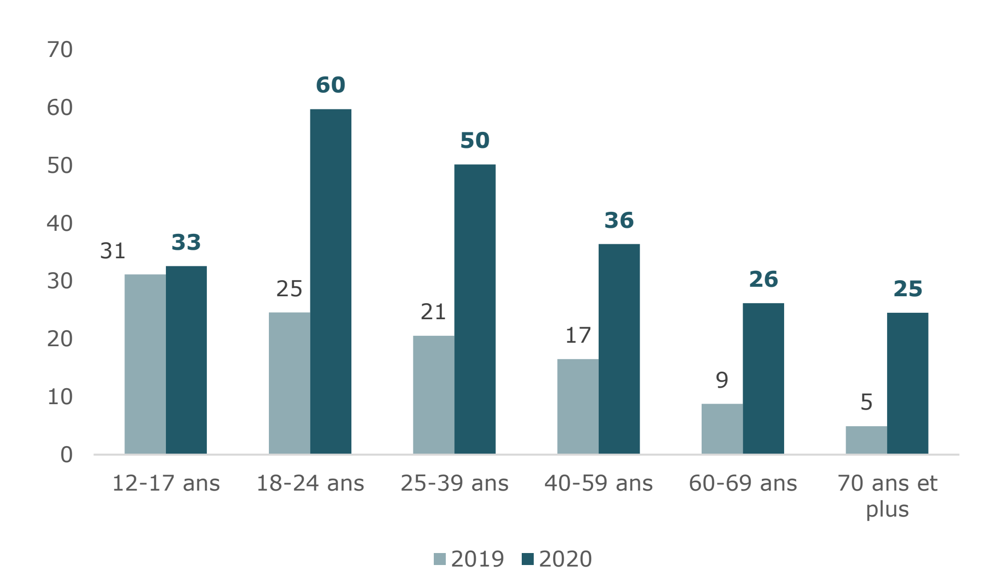
L'influence du niveau de vie ou du niveau de diplôme sur l'équipement en objet connecté s'est un peu amoindrie (Graphique 20), mais les plus diplômés (45%) restent, avec les titulaires des plus hauts revenus (44%), les habitants de Paris et son agglomération (44%) ou les cadres (54%) parmi les groupes les plus équipés en objets connectés.

---

[8] https://www.caissedesdepots.fr/blog/article/sil-vous-plait-connecte-moi-un-objet + 26% de ventes au niveau mondial d'objets connectés entre 2018 et 2019

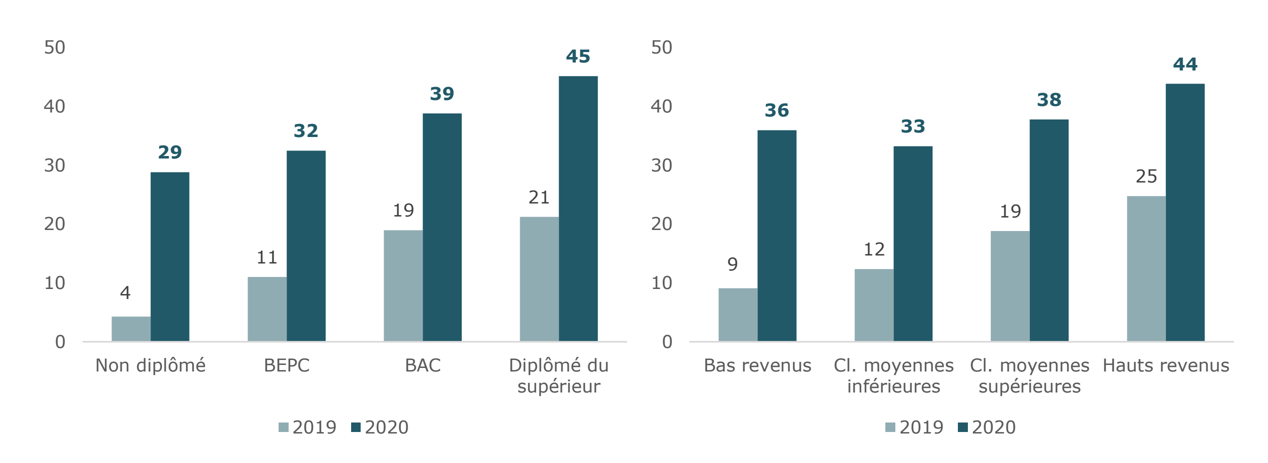
[9] https://www.idboox.com/smartphone/ventes-dobjets-connectes-en-forte-hausse/ Hausse de 49% des ventes de montres connectées au 3ème trimestre 2019 par rapport au même trimestre de l'année précédente, source IDC

Graphique 19 – Situation vis-à-vis des objets connectés : une majorité de 19-49 ans déjà équipés
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de disposant d'un objet connecté au moins -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 20 – Situation vis-à-vis des objets connectés :
les écarts selon le diplôme et le niveau de vie se sont en partie résorbés
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de disposant d'un objet connecté au moins -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

A côté des individus déjà équipés, on en recense 24% qui, sans l'être déjà, pourraient le devenir (27% l'an dernier). Enfin, 28% des personnes interrogées disent, pour les quatre séries d'objets connectés étudiés, qu'elles ne pensent pas les utiliser probablement à l'avenir (54% l'an dernier).

11% ne donnent pas leur avis (4% en 2019).

Pour le détail des différents types d'objets et de leur niveau d'équipement dans la population, on se reportera aux annexes (Tableau A 7 à Tableau A 10, pages 279 et suivantes).

Tableau 5 – Situation vis-à-vis des objets connectés, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		En possède au moins un	En utilisera probablement à l'avenir	N'en utilsera probablement pas à l'avenir	[Nsp, nr]	TOTAL
Sexe	Homme	**39%**	24%	28%	9%	**100%**
	Femme	35%	23%	29%	**12%**	**100%**
Age	12-17 ans	33%	27%	22%	**19%**	**100%**
	18-24 ans	**60%**	**29%**	8%	3%	**100%**
	25-39 ans	**50%**	23%	20%	7%	**100%**
	40-59 ans	36%	25%	28%	11%	**100%**
	60-69 ans	26%	23%	**37%**	**13%**	**100%**
	70 ans et plus	25%	19%	**42%**	**14%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	26%	22%	**41%**	11%	**100%**
	Deux personnes	32%	24%	**32%**	12%	**100%**
	Trois personnes	**41%**	26%	24%	9%	**100%**
	Quatre personnes	**49%**	23%	17%	11%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**53%**	22%	17%	8%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	29%	18%	**39%**	**14%**	**100%**
	BEPC	32%	22%	**33%**	12%	**100%**
	BAC	39%	**27%**	26%	8%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**45%**	25%	22%	8%	**100%**
	12-17 ans	33%	27%	22%	**19%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**51%**	16%	22%	11%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**54%**	23%	17%	5%	**100%**
	Profession Intermédiaire	39%	**30%**	21%	10%	**100%**
	Employé	**42%**	23%	24%	10%	**100%**
	Ouvrier	33%	25%	30%	12%	**100%**
	Personne au foyer	30%	25%	31%	14%	**100%**
	Retraité	26%	20%	**42%**	13%	**100%**
	Autre inactif	39%	25%	22%	14%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	36%	21%	30%	12%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	33%	23%	**31%**	12%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	38%	**27%**	26%	9%	**100%**
	Hauts revenus	**44%**	24%	24%	8%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	33%	22%	**33%**	12%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	37%	22%	30%	11%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	36%	25%	30%	9%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	36%	25%	28%	11%	**100%**
	Agglomération parisienne	**44%**	24%	21%	11%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**37%**	**24%**	**28%**	**11%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 60% des 18-24 ans indiquent déjà posséder au moins un objet connecté (parmi les quatre types étudiés), contre 37% de l'ensemble de la population en moyenne et 25% des personnes âgées de 70 ans et plus.

5. Ordinateurs, tablettes et internet à domicile

a) Taux d'équipement en ordinateur et tablette

Le suivi des taux d'équipement en ordinateur et tablette fait apparaître une évolution très sensible, avec une baisse conséquente de l'équipement en ordinateur (61%, - 15 points), et une hausse concomitante (56%, + 14 points) de l'équipement en tablette (Graphique 21). 22% des personnes interrogées déclarent posséder plusieurs ordinateurs à domicile (- 3 points en un an). Le détail sociodémographique des taux d'équipement en ordinateur se trouve en annexe (Tableau A 11, page 283).

Si chacun des deux équipements connaît une évolution heurtée, l'équipement conjoint des deux produits évolue, entre 2019 et 2020, comme suit (Tableau 6) : le double équipement progresse un peu et concerne presque 4 personnes sur 10 (+ 5 points). Le simple équipement en ordinateur s'effondre, passant de 41%à 22%, tandis que 16% des personnes ne disposent que d'une tablette (+ 9 points en un an). La part de ceux n'ayant accès ni à l'un ni à l'autre croît aussi (22%, + 5 points).

Tableau 6 – Équipement en ordinateur et tablette à domicile : évolution 2019-2020

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

	2019	**2020**
Ordinateur et tablette	35	39
Ordinateur seul	41	22
Tablette seule	7	16
Ni l'un, ni l'autre	17	22
Total	**100**	**100**

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Plusieurs hypothèses peuvent être formulées pour expliquer cette double évolution :

- ✓ Il est possible que le confinement, en accentuant le besoin de recourir à internet à domicile, ait empêché ou compliqué l'accès à l'ordinateur pour certains membres du foyer, ce qui les a incités à dire qu'ils n'étaient pas équipés
- ✓ les membres de panel en ligne, par rapport aux personnes anciennement interrogées à domicile, peuvent être beaucoup plus attirées par les tablettes, équipements moins onéreux et parfaitement adapté à la connexion à internet. Ces panelistes, plus technophiles, ont peut-être aussi été désorientés par le libellé de la question qui fait référence à un « micro-ordinateur » et pas à un « ordinateur ».
- ✓ Le confinement a ainsi contribué, après un 1er trimestre 2020 au plus bas[10], à une forte reprise des ventes de tablettes dans le monde

Si on prend en compte, dans l'équipement des personnes, en plus de l'ordinateur et de la tablette, le smartphone, on aboutit à une évolution de l'équipement plus cohérente avec la très forte hausse des usages qui caractérise l'année 2020 (Tableau 7).

---

[10] « La demande d'un accès abordable à l'informatique de base et à des écrans plus grands pour faciliter le travail, l'apprentissage et les loisirs à distance stimulent le marché ». On mesure une hausse de + 24,9% des ventes de tablettes dans le monde au troisième trimestre 2020, source IDC

En effet, avec cet indicateur, on recense dans la population de 12 ans et plus 9% d'individus qui n'ont accès ni à un smartphone, ni à une tablette ou à un ordinateur à domicile (proportion inchangée en un an).

C'est-à-dire que la part de personnes ne disposant à domicile **d'aucun point d'entrée vers internet** (ni ordinateur, ni tablette, ni smartphone) n'a pas changé entre 2019 et 2020 (9%). La plupart (73%) en ont deux ou trois (+ 5 points pour cette dernière configuration). 18% n'ayant à leur disposition qu'un seul équipement permettant de se connecter à internet (19% l'an dernier).

C'est donc davantage la **façon** dont les personnes interrogées peuvent accéder à internet qui a été modifiée cette année (et nous ne savons pas dire en quoi le changement de recueil participe de ce mouvement) que le niveau même d'accès, qui tendrait à se densifier, tout en laissant toujours de côté près d'une personne sur dix.

Tableau 7 – Équipement en ordinateur, tablette et smartphone : évolution 2019-2020

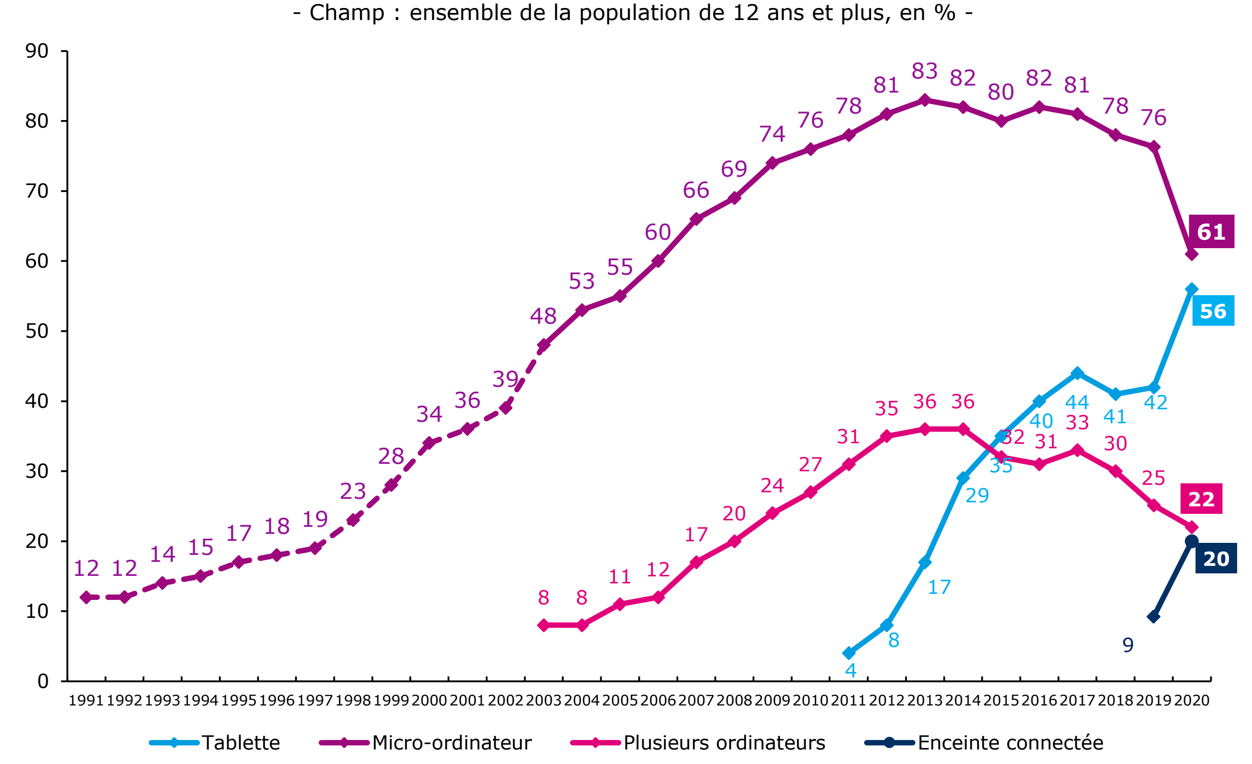
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

	2019	**2020**
Aucun des trois	9	9
Un seul	19	18
Deux	40	36
Les trois	32	37
Total	**100**	**100**

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 21 - Taux d'équipement en ordinateur, tablette et enceinte connectée à domicile (en %)

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Note : la courbe en pointillés porte sur les 18 ans et plus ; à partir de 2003, la courbe porte sur les 12 ans et plus.

Intéressons-nous au détail de l'équipement dans les différents groupes de la population.

Ordinateur

En 2020, le taux d'équipement en ordinateur varie, selon les groupes, du simple au triple (Tableau 8, page 51), de 28% pour les personnes non diplômées à 90% pour les plus jeunes. Les hommes (69%) sont plus souvent équipés que les femmes (54%). L'équipement est plus fréquent au sein des groupes les plus diplômés, les plus aisés, et chez les très jeunes (90% des 12-17 ans). C'est d'ailleurs au sein de cette tranche d'âge ainsi que chez les membres des professions intermédiaires que le taux d'équipement s'est le plus maintenu (- 1 point seulement).

La baisse de l'équipement en ordinateur prévaut dans tous les groupes, et particulièrement chez les ruraux (presque – 20 points), les 18-24 ans (- 33 points) et les autres inactifs (- 39 points).

Graphique 22
En 2020, la baisse de l'équipement en ordinateur concerne toutes les catégories
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % disposant d'une tablette -

	2019	2020
12-17 ans	91	90
18-24 ans	82	49
25-39 ans	73	59
40-59 ans	83	67
60-69 ans	76	57
70 ans et plus	58	44

	2019	2020
Non diplômé	45	28
BEPC	73	50
BAC	80	62
Diplômé du supérieur	86	76

	2019	2020
Communes rurales	77	56
2 000 à 20 000 hab.	74	61
20 000 à 100 000 hab.	75	58
Plus de 100 000 hab.	75	61
Agglomération parisienne	80	71

	2019	2020
Bas revenus	64	50
Cl. moyennes inférieures	69	58
Cl. moyennes supérieures	78	70
Hauts revenus	92	75

	2019	2020
Agri. exploitant, artisan, chef d'entreprise	88	66
Cadre et prof. intellectuelle sup.	91	83
Profession Intermédiaire	82	81
Employé	80	63
Ouvrier	73	57
Personne au foyer	65	39
Retraité	65	48
Autre inactif	86	47

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tablette

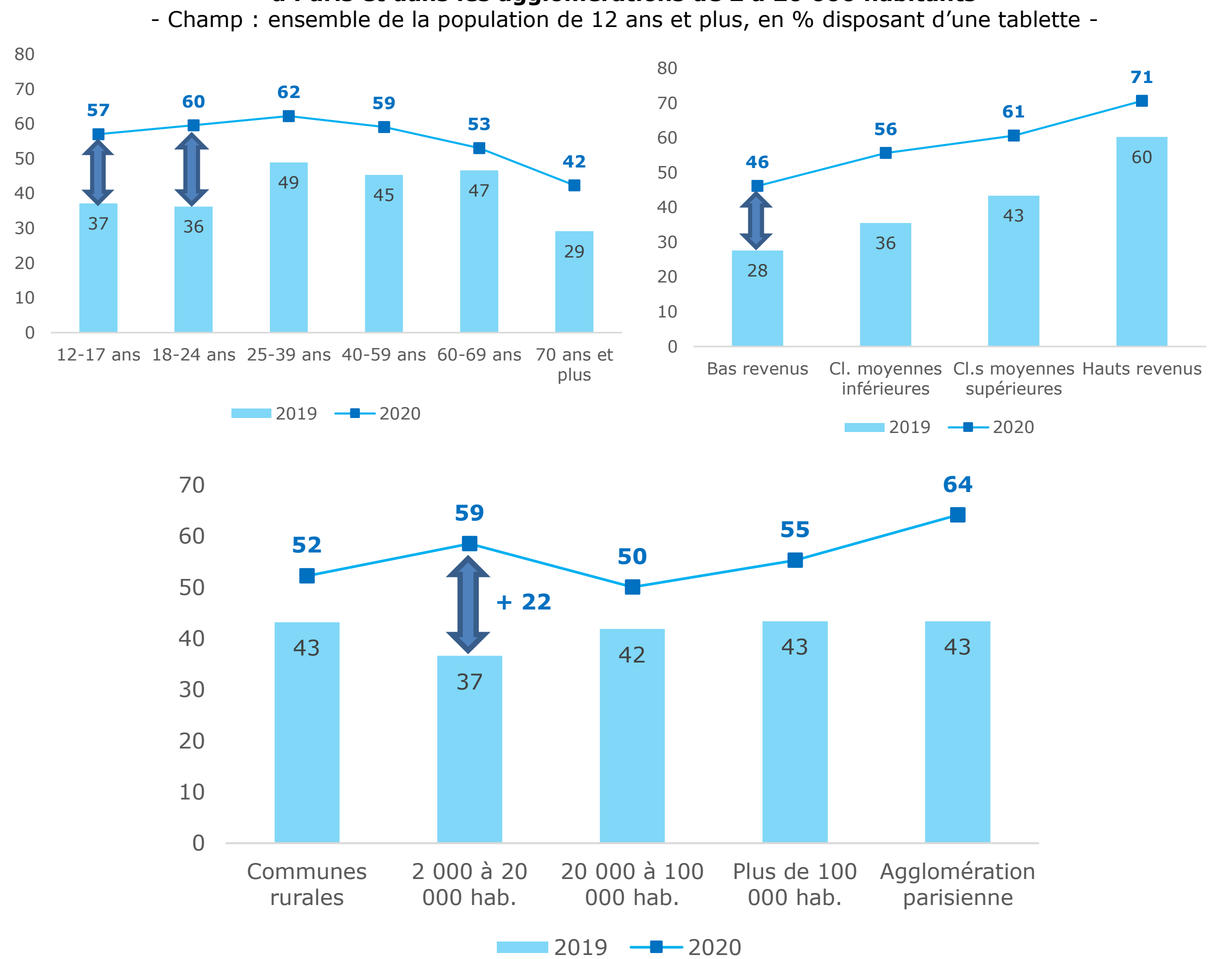
En 2020, le taux d'équipement en tablette varie de 37% (chez les personnes seules) à 73% (près de 3 cadres sur 4 sont équipés). Comme en 2019, les 25-59 ans, les plus diplômés ou les plus aisés sont les mieux équipés. **La hausse est perceptible dans tous les groupes sociaux**, et particulièrement chez les jeunes (+ 20 points chez les 12-17 ans ou + 24 points chez les 18-24 ans) ou les habitants de Paris et son agglomération (Graphique 23).

On note également que la hausse de l'équipement en tablette est :

- Plus marquée dans les foyers **de grande taille** (+22 points pour les foyers de cinq personnes et plus, par exemple) que dans les foyers composés d'une personne seule (+ 11 points seulement)
- Plus marquée au sein des foyers **les plus modestes** (en moyenne, + 19 points quand le niveau de vie est inférieur au niveau de vie médian, + 14 points quand il est supérieur à la médiane)
- Dans les foyers de grande taille aux revenus inférieurs à la médiane, la progression atteint même + 25 points.

A contrario, la hausse est de moindre ampleur chez les titulaires de hauts revenus, les non-diplômés et les personnes qui vivent seules (Graphique 24).

Graphique 23
La hausse de l'équipement en tablette particulièrement nette chez les moins de 25 ans et plus forte à Paris et dans les agglomérations de 2 à 20 000 habitants
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % disposant d'une tablette -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 24 – La hausse de l'équipement en tablette est moins prononcée chez les personnes seules et les non-diplômés

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % disposant d'une tablette -

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Ordinateur, tablette ou smartphone

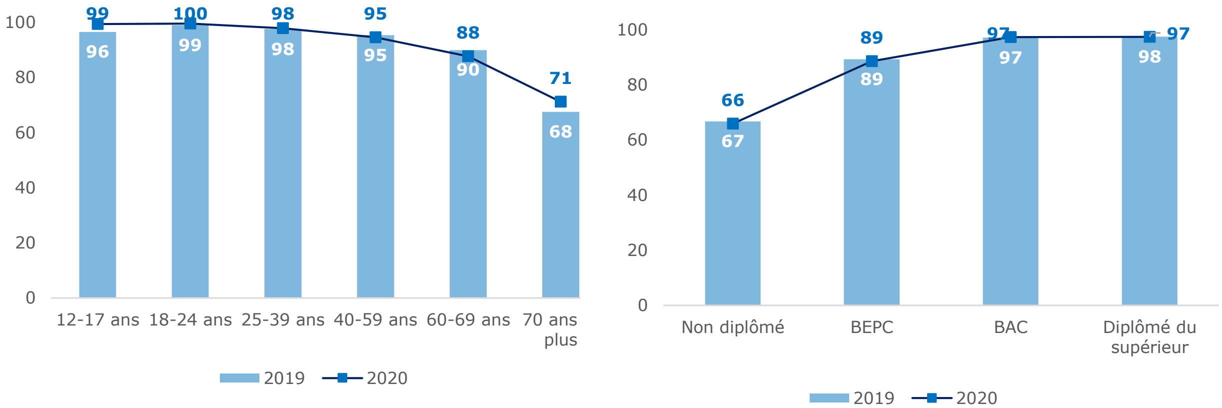
Quand on prend en compte l'ordinateur et la tablette, 77% des personnes interrogées ont accès à l'un ou l'autre de ces équipements. Les deux bornes de la distribution sont à nouveau les non-diplômés dont moins de la moitié d'entre eux sont équipés (46%) et les 12-17 ans (93% d'entre eux disposant au moins d'un des deux).

Si on prend en compte, en sus, l'équipement en smartphone, on aboutit à un taux moyen d'équipement de 91%, qui s'échelonne de 66% pour les non-diplômés à 100% pour les 18-24 ans. Tous les moins de 40 ans sont équipés à au moins 98% (Tableau 8), et les 40-59 ans à 95%.

L'âge, mais aussi le niveau de diplôme, sont les descripteurs sociodémographiques les plus corrélés avec l'accès à un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Les plus âgés et les moins diplômés ont des taux d'équipement près de 30 points inférieurs aux plus jeunes et aux diplômés de l'enseignement supérieur (Graphique 25).

Graphique 25 – Accès à un équipement permettant l'accès à internet : environ 30 points d'écart selon l'âge ou le niveau de diplôme

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % disposant d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone-



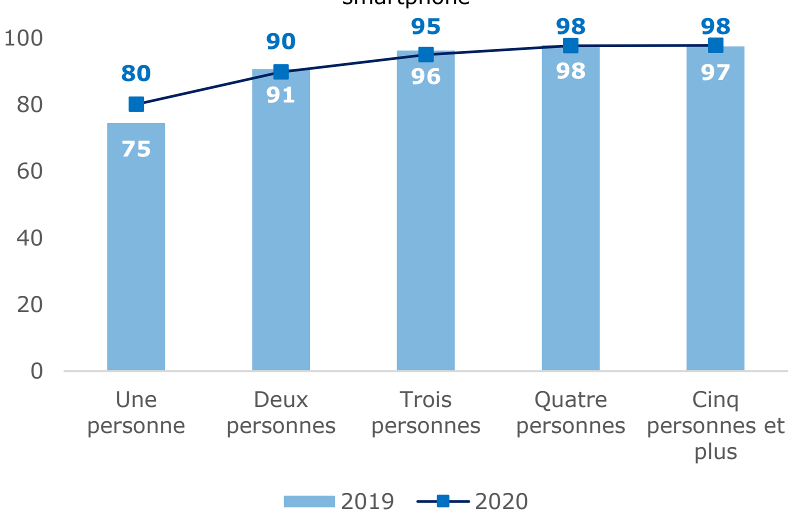
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Les personnes seules accèdent moins souvent à un tel équipement (80%) que les personnes qui vivent dans des foyers de grande taille (98%, Graphique 26).

Enfin, des écarts légers subsistent s'agissant du niveau de vie et du lieu de résidence. Les catégories les plus urbaines et celles dont le niveau de vie est supérieur au niveau de vie médian accèdent plus systématiquement à au moins un de ces équipements (Graphique 27).

Graphique 26 – Accès à un équipement permettant l'accès à internet : environ 20 points d'écart selon la taille du foyer

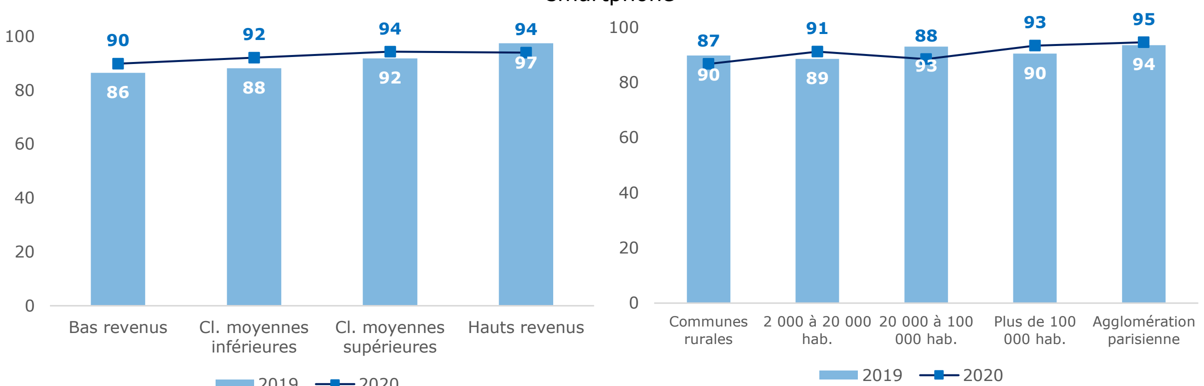
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % disposant d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone-



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 27 – Accès à un équipement permettant l'accès à internet : moins de 10 points d'écart selon le niveau de vie ou le lieu de résidence

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % disposant d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone-



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Par rapport à 2019, le taux national moyen est inchangé et les évolutions sont **très limitées** et peu significatives. A peine remarque-t-on que les groupes les moins bien lotis tendent à améliorer leur taux d'équipement en outils permettant un accès à internet : + 6 points pour les personnes seules, + 4 points pour les 70 ans et plus ou encore + 3 et + 4 points les bas revenus et les membres de la classe moyenne inférieure.

Tableau 8 – Equipement en ordinateur à domicile, en tablette et en smartphone, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Ordinateur	Tablette	Ordinateur ou tablette	Ordinateur, tablette ou smartphone
Sexe	Homme	**69%**	57%	**81%**	**93%**
	Femme	54%	55%	74%	89%
Age	12-17 ans	**90%**	57%	**93%**	**99%**
	18-24 ans	49%	60%	79%	**100%**
	25-39 ans	59%	**62%**	79%	**98%**
	40-59 ans	**67%**	**59%**	**83%**	**95%**
	60-69 ans	57%	53%	73%	88%
	70 ans et plus	44%	42%	60%	71%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	49%	37%	62%	80%
	Deux personnes	57%	55%	75%	90%
	Trois personnes	**70%**	**65%**	**85%**	**95%**
	Quatre personnes	**69%**	**66%**	**89%**	**98%**
	Cinq personnes et plus	**66%**	**62%**	**84%**	**98%**
Diplôme	Non diplômé	28%	33%	46%	66%
	BEPC	50%	50%	70%	89%
	BAC	62%	**63%**	**84%**	**97%**
	Diplômé du supérieur	**76%**	**67%**	**89%**	**97%**
	12-17 ans	**90%**	57%	**93%**	**99%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	66%	**64%**	83%	94%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**83%**	**73%**	**92%**	**98%**
	Profession Intermédiaire	**81%**	**62%**	**91%**	**99%**
	Employé	63%	59%	**82%**	**98%**
	Ouvrier	57%	52%	75%	**96%**
	Personne au foyer	39%	50%	65%	84%
	Retraité	48%	47%	65%	77%
	Autre inactif	47%	49%	71%	93%
Niveau de vie	Bas revenus	50%	46%	68%	90%
	Classes moyennes inférieures	58%	56%	79%	92%
	Classes moyennes supérieures	**70%**	**61%**	**84%**	**94%**
	Hauts revenus	**75%**	**71%**	**89%**	**94%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	56%	52%	74%	87%
	2 000 à 20 000 hab.	61%	59%	78%	91%
	20 000 à 100 000 hab.	58%	50%	74%	88%
	Plus de 100 000 hab.	61%	55%	78%	**93%**
	Agglomération parisienne	**71%**	**64%**	**85%**	**95%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**61%**	**56%**	**77%**	**91%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 90% des 12-17 ans ont au moins un ordinateur à domicile, contre 61% de l'ensemble de la population en moyenne, et 93% d'entre eux ont un ordinateur ou une tablette, contre 77% de l'ensemble de la population en moyenne.

b) En 2020, une personne sur cinq dispose, à domicile, d'une enceinte connectée

La proportion de Français disposant, à leur domicile, d'une enceinte connectée **a doublé en un an**, passant de 9% à 20%. La catégorie la plus équipée est celle des cadres (33%), puis suivent les 12-17 ans (32%) et les foyers où résident plus de trois personnes (30%). A l'inverse, 10% seulement des personnes seules ou des retraités ont une enceinte connectée (Tableau A 12, page 284).

A l'instar de ce qui prévalait en 2019 (Graphique 28), les plus jeunes sont les plus enclins à posséder une enceinte connectée (32% des 12-17 ans contre 9% des 70 ans et plus) et que l'équipement va croissant avec le niveau de diplôme (de 12% pour les non-diplômés à 21% pour les personnes diplômées du supérieur).

Graphique 28 – Accès à une enceinte connectée à domicile, en fonction de l'âge et du diplôme
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2019	2020
12-17 ans	15	32
18-24 ans	14	26
25-39 ans	10	25
40-59 ans	9	21
60-69 ans	7	14
70 ans et plus	5	9

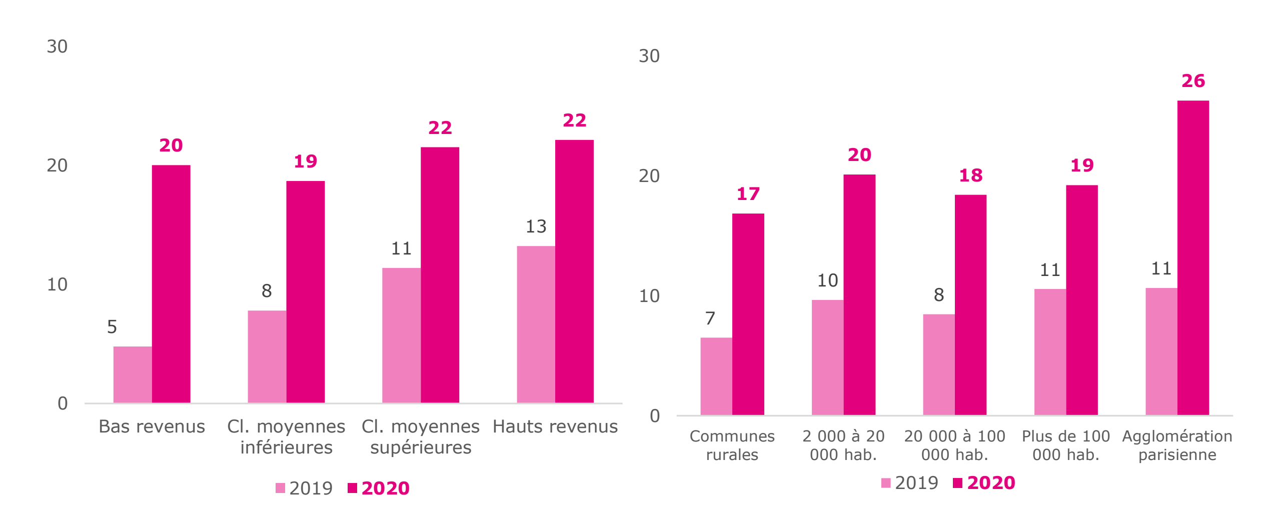
	2019	2020
Non diplômé	4	12
BEPC	8	18
BAC	12	20
Diplômé du supérieur	10	21

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Les évolutions ont, en revanche, quelque peu modifié le lien existant avec le niveau de vie et le lieu de résidence. En 2019, les hauts revenus avaient une plus grande probabilité d'avoir une enceinte connectée. Ce n'est plus vrai en 2020, où, quel que soit le niveau de vie, l'usage d'une enceinte connectée ne s'éloigne guère du niveau moyen (Graphique 29).

En revanche, les habitants de Paris et son agglomération affichent une progression particulièrement forte (+ 15 points), qui les distingue cette année (avec un taux d'équipement de 26%) alors que l'an dernier ils ne sortaient pas vraiment du lot.

Graphique 29
Accès à une enceinte connectée à domicile, en fonction du niveau de vie et du lieu de résidence
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

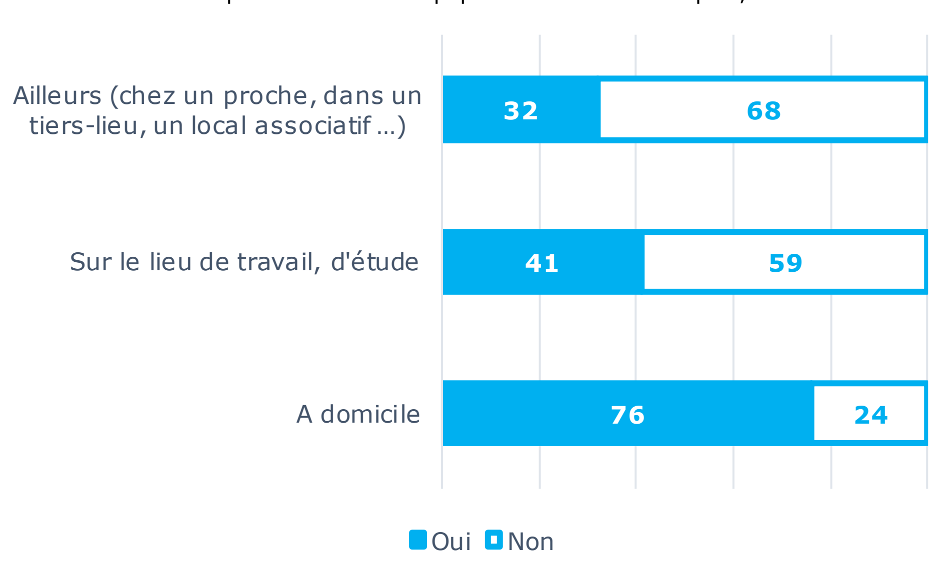
c) Trois adultes interrogés sur quatre ont accès à une imprimante à leur domicile

Les trois-quarts (76%) des adultes interrogés ont la possibilité d'imprimer, facilement, des documents **à leur domicile** (Graphique 30). Dans tous les groupes, quel que soit l'âge, la configuration du foyer ou le niveau de vie, une majorité peut facilement imprimer des documents depuis son domicile (Tableau 9). Les personnes seules (56%) et les non-diplômés (57%) sont les moins équipés. Les chômeurs (63%), les titulaires de bas revenus (68%) ainsi que les plus âgés (68%) bénéficient aussi d'un niveau d'équipement moindre que l'ensemble de la population. A l'inverse, 83% des titulaires de hauts revenus, 81% des diplômés du bac ou des cadres ont une imprimante chez eux.

En outre, 41% peuvent imprimer des documents, toujours avec facilité, depuis **leur lieu de travail ou d'étude**. 74% des actifs en emploi ont cette possibilité, mais 12% seulement des chômeurs. Les hommes sont mieux lotis que les femmes (47% vs 36%). Les moins de 60 ans, les plus diplômés et les plus aisés sont plus nombreux à avoir accès, sur le lieu de travail, à une imprimante. Les écarts selon le lieu d'habitation, qui étaient négligeables pour l'accès à une imprimante à domicile sont, pour l'accès à une imprimante dans le milieu professionnel, beaucoup plus marqués : 57% des franciliens ont cette opportunité contre seulement 33% de ceux qui résident en zone rurale.

32%, enfin, peuvent le faire depuis **un autre lieu** : chez un proche, dans un tiers-lieu ou encore un local associatif. Ce sont les plus jeunes (61% des 18-24 ans et 48% des 25-39 ans) qui citent le plus couramment cette possibilité qui leur est offerte. Les publics les plus en difficulté comme les chômeurs (42%) ou les titulaires des plus bas revenus (36%) réussissent également, par ce biais, à compenser un équipement domestique ou professionnel défaillant.

Graphique 30 – Avez-vous la possibilité d'imprimer des documents facilement et sans avoir à payer au moment où vous le faites ? (en %)
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Quand on prend en compte les trois solutions proposées, **neuf personnes sur dix** ont accès, en moyenne, à une imprimante avec une relative facilité. Une personne sur dix est donc privée de cette possibilité. A cette aune, ce sont les non-diplômés (29%), les plus âgés (22% des 70 ans et plus), les personnes seules (22% également), les chômeurs (16%) et les plus pauvres (15%) qui sont le plus en difficultés.

Tableau 9 – Possibilité d'imprimer des documents facilement et sans avoir à payer au moment où on le fait, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		A votre domicile	Sur votre lieu de travail	Ailleurs	Au moins dans un endroit
Sexe	Homme	**79%**	**47%**	33%	**92%**
	Femme	73%	36%	30%	88%
Age	18-24 ans	77%	**49%**	**61%**	**95%**
	25-39 ans	74%	**63%**	**48%**	**93%**
	40-59 ans	**78%**	**55%**	28%	**93%**
	60-69 ans	**81%**	21%	21%	91%
	70 ans et plus	68%	2%	18%	78%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	56%	31%	33%	78%
	Deux personnes	**79%**	30%	27%	**92%**
	Trois personnes	**81%**	**57%**	35%	**94%**
	Quatre personnes	**86%**	**62%**	**38%**	**96%**
	Cinq personnes et plus	76%	42%	36%	89%
Diplôme	Non diplômé	57%	15%	27%	71%
	BEPC	77%	23%	31%	**88%**
	BAC	**81%**	**46%**	**37%**	**95%**
	Diplômé du supérieur	**79%**	**68%**	33%	**96%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	80%	**63%**	**43%**	93%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**81%**	**87%**	**41%**	**99%**
	Profession Intermédiaire	78%	**86%**	28%	**97%**
	Employé	78%	**56%**	**40%**	**95%**
	Ouvrier	76%	37%	**38%**	90%
	Personne au foyer	74%	13%	31%	86%
	Retraité	72%	2%	19%	81%
	Autre inactif	71%	21%	**46%**	86%
Niveau de vie	Bas revenus	68%	27%	**36%**	85%
	Classes moyennes inférieures	**79%**	36%	28%	91%
	Classes moyennes supérieures	**80%**	**52%**	32%	**95%**
	Hauts revenus	**83%**	**58%**	29%	**95%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	78%	33%	28%	88%
	2 000 à 20 000 hab.	75%	39%	34%	90%
	20 000 à 100 000 hab.	71%	38%	33%	88%
	Plus de 100 000 hab.	77%	42%	31%	91%
	Agglomération parisienne	75%	**57%**	**36%**	91%
Situation d'emploi	Actif occupé	**79%**	**74%**	**36%**	**96%**
	Inactif	74%	5%	24%	84%
	Chômeur	63%	12%	**42%**	84%
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**76%**	**41%**	**32%**	**90%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

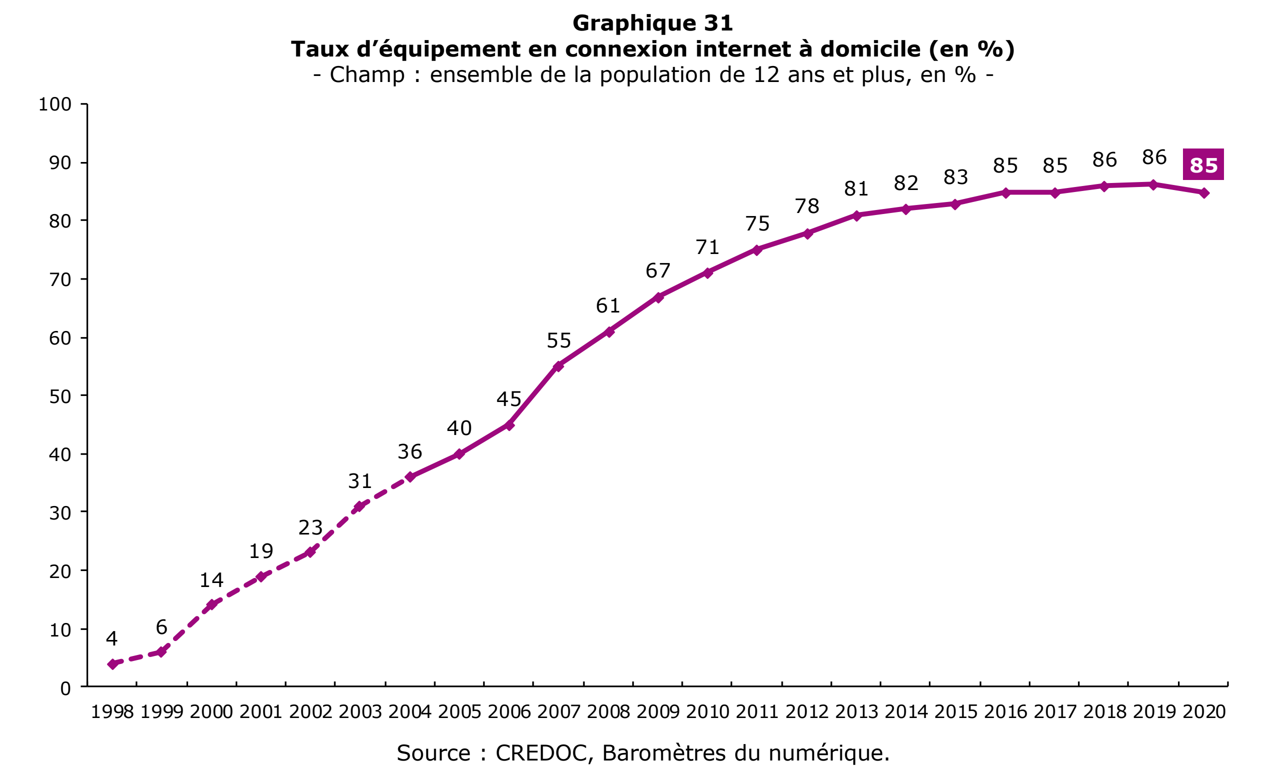
Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 83% des titulaires de hauts revenus ont la possibilité d'imprimer des documents facilement à domicile, contre 76% de l'ensemble de la population en moyenne et 68% des titulaires de bas revenus.

d) *Connexion à internet à domicile, hors téléphone mobile : toujours 15% de la population non équipée*

Depuis quelques années, **le taux d'équipement en connexion internet à domicile** (hors téléphone mobile) **stagne à un niveau élevé** : 85% de la population de 12 ans est plus est équipée en 2020. Ce taux évolue peu depuis 2016 (Graphique 31).

Graphique 31
Taux d'équipement en connexion internet à domicile (en %)
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Note : la courbe en pointillés porte sur les 18 ans et plus ; à partir de 2003, la courbe porte sur les 12 ans et plus.

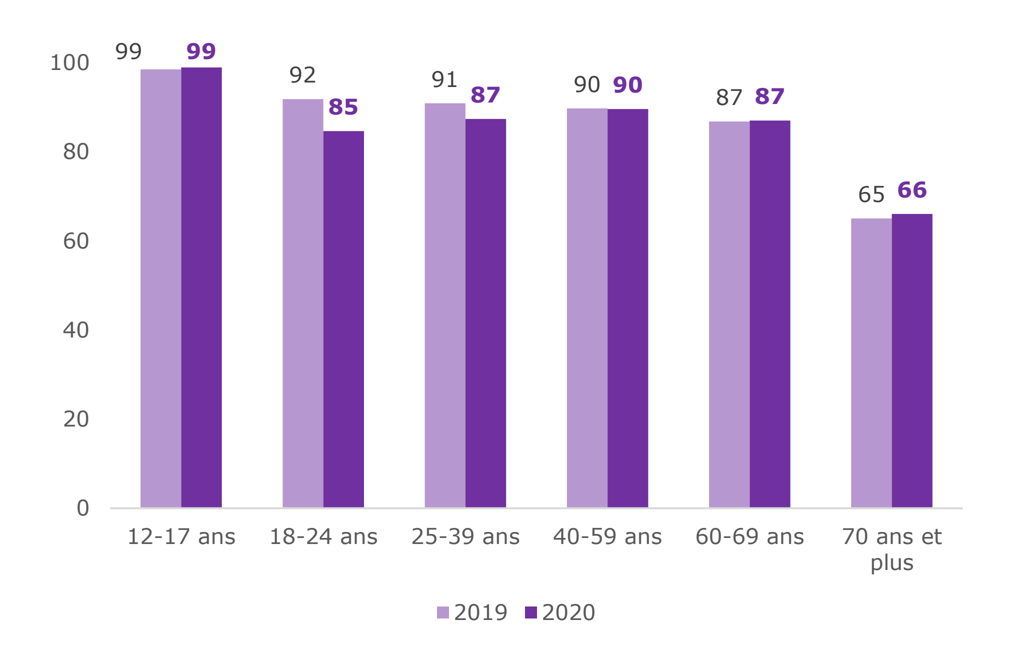
Les évolutions catégorielles sont, ici, relativement homogènes et les liens avec l'âge (Graphique 32) ou avec le niveau de vie et le diplôme (Graphique 33) perdurent.

Globalement, le taux d'équipement est très élevé dans chaque catégorie d'âge (entre 85% des 18-24 ans et 99% des 12-17 ans), à l'exception des 70 ans et plus, pour lesquels seuls deux tiers des interrogés ont déclaré être équipés.

Les liens avec la taille du foyer sont également très nets : 67% des personnes qui vivent seules ont une connexion à internet à leur domicile (hors téléphone mobile), contre 94% des personnes qui résident dans des foyers de cinq personnes et plus.

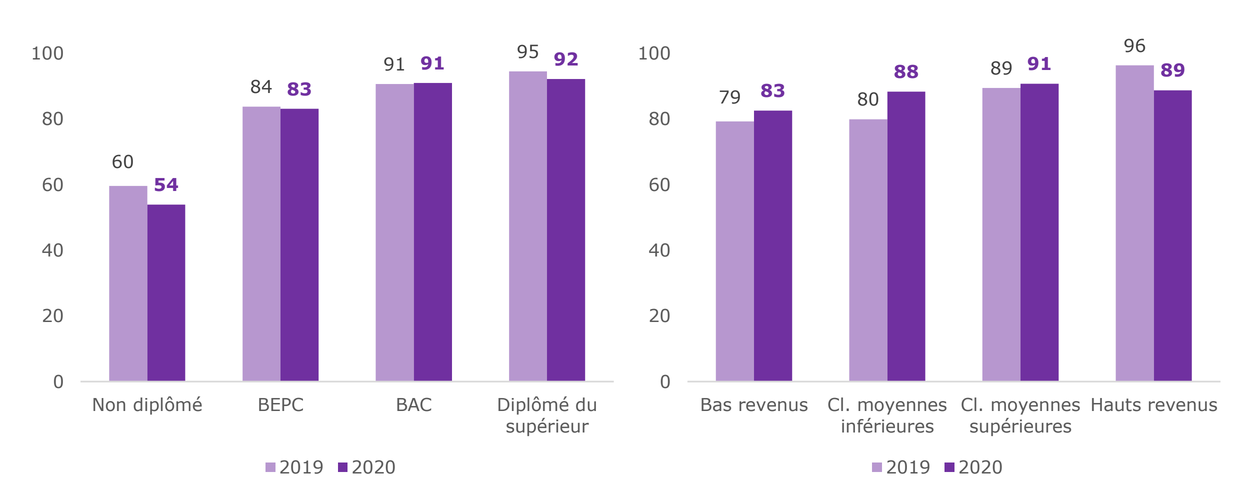
Les écarts selon le diplôme s'amplifient légèrement en 2020 puisque 54% seulement des non diplômés ont accès à une connexion internet à leur domicile, contre 92% des diplômés du supérieur, soit un écart de 38 points (contre 35 l'an dernier). Les écarts liés au niveau de vie tendant, eux, à se résorber (6 points seulement séparent cette année les titulaires de bas revenus des hauts revenus, conte 17 points l'an dernier).

Graphique 32
L'accès un une connexion internet à domicile chute de 20 points chez les 70 ans et plus
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %disposant d'une connexion internet à domicile -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 33 – La moitié seulement des non-diplômés ont une connexion internet à domicile
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %disposant d'une connexion internet à domicile -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 10 – Taux d'équipement en connexion internet à domicile, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui	Non	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	86%	13%	1%	**100%**
	Femme	84%	15%	1%	**100%**
Age	12-17 ans	**99%**	1%	.	**100%**
	18-24 ans	85%	14%	2%	**100%**
	25-39 ans	87%	11%	1%	**100%**
	40-59 ans	**90%**	10%	1%	**100%**
	60-69 ans	87%	13%	%	**100%**
	70 ans et plus	66%	**33%**	1%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	67%	**32%**	%	**100%**
	Deux personnes	86%	14%	1%	**100%**
	Trois personnes	**89%**	10%	1%	**100%**
	Quatre personnes	**95%**	5%	.	**100%**
	Cinq personnes et plus	**94%**	5%	1%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	54%	**45%**	1%	**100%**
	BEPC	83%	**16%**	1%	**100%**
	BAC	**91%**	8%	1%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**92%**	7%	1%	**100%**
	12-17 ans	**99%**	1%	.	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**94%**	6%	1%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**91%**	7%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**95%**	5%	.	**100%**
	Employé	**93%**	7%	1%	**100%**
	Ouvrier	84%	16%	1%	**100%**
	Personne au foyer	79%	**21%**	%	**100%**
	Retraité	73%	**27%**	%	**100%**
	Autre inactif	83%	15%	2%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	83%	**16%**	1%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	**88%**	11%	%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**91%**	9%	1%	**100%**
	Hauts revenus	**89%**	11%	%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	82%	**17%**	1%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	86%	14%	1%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	81%	**19%**	%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**88%**	11%	%	**100%**
	Agglomération parisienne	88%	11%	2%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**85%**	**14%**	**1%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

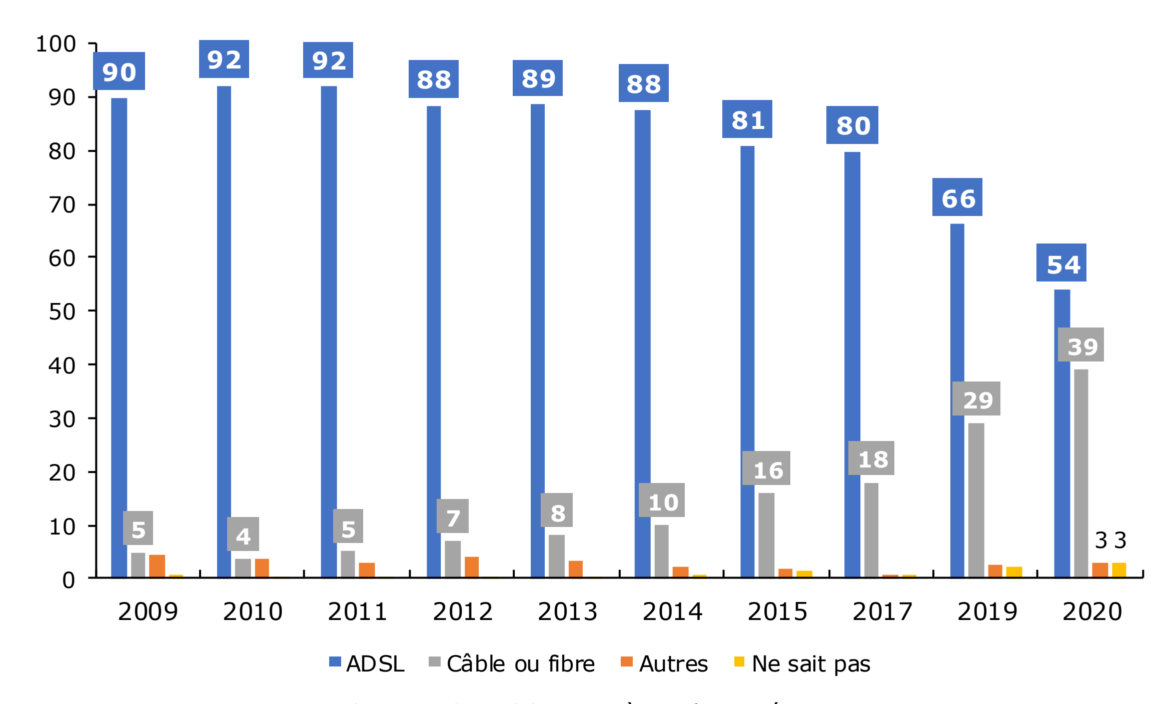
Exemple de lecture : 92% des diplômés du supérieur ont une connexion internet à domicile, contre 85% de l'ensemble de la population en moyenne et 54% des titulaires des non diplômés.

Type de connexions : le très haut débit poursuit sa progression

Le taux de connexions à très haut débit sur technologie câble ou fibre avait déjà fortement progressé entre 2017 et 2019, l'adoption de la technologie fibre ayant fortement augmenté.

Ce mouvement **se poursuit** en 2020 (Graphique 34) : **39% des personnes équipées** (+ 10 points en un an) disent disposer d'une telle connexion. La part des connexions via ADSL se réduit en conséquence, passant de 66% à 54% en 2020 (-12 points).

Graphique 34 - Est-ce une connexion ?
- Champ : population disposant d'un accès à internet à domicile, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

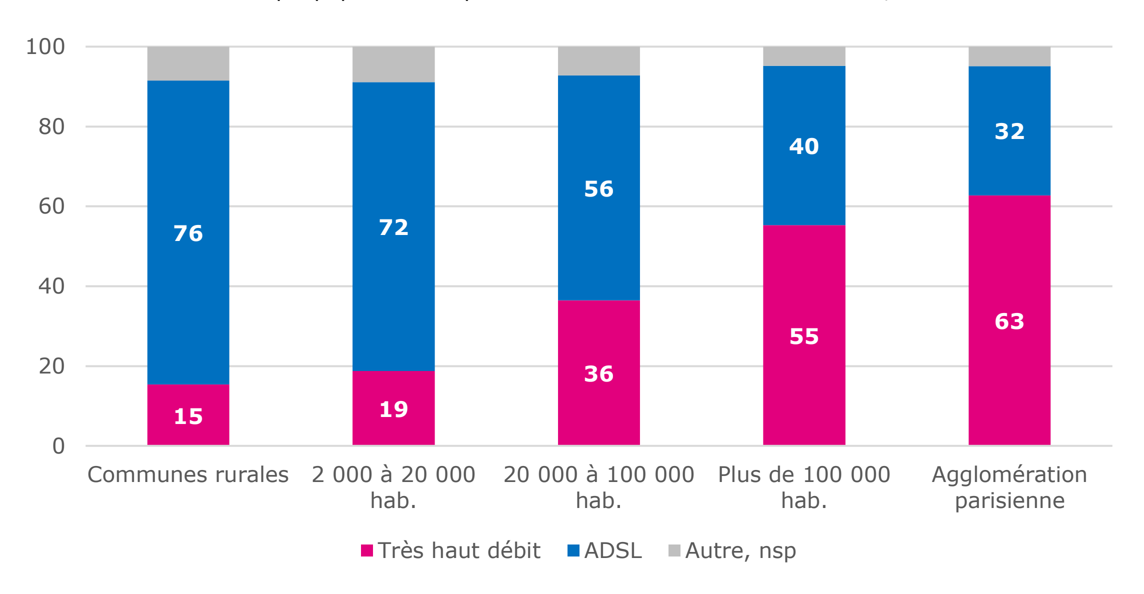
C'est surtout **le lieu de résidence** qui influe sur la possibilité d'accéder à de l'internet à très haut débit (Tableau A 13, page 285). Seules 15% des personnes qui vivent dans des communes de moins de 2 000 habitants y ont accès, alors que la majorité (55%) de ceux qui résident dans de grandes agglomérations en bénéficient et que cette proportion atteint presque les deux-tiers (63%) à Paris et dans son agglomération (Graphique 35). La progression est particulièrement sensible dans les grandes agglomérations de province (+ 16 points), mais aussi dans les villes moyennes (+ 11 points dans les agglomérations de 20 000 à 100 000 habitants, Graphique 35 bis).

Le **niveau de vie** et le **diplôme** ont une influence moins grande (Graphique 36), même si les diplômés du supérieur (44%) et les titulaires de hauts revenus (45%) sont ceux qui disposent, le plus souvent, d'une connexion via la fibre ou le câble.

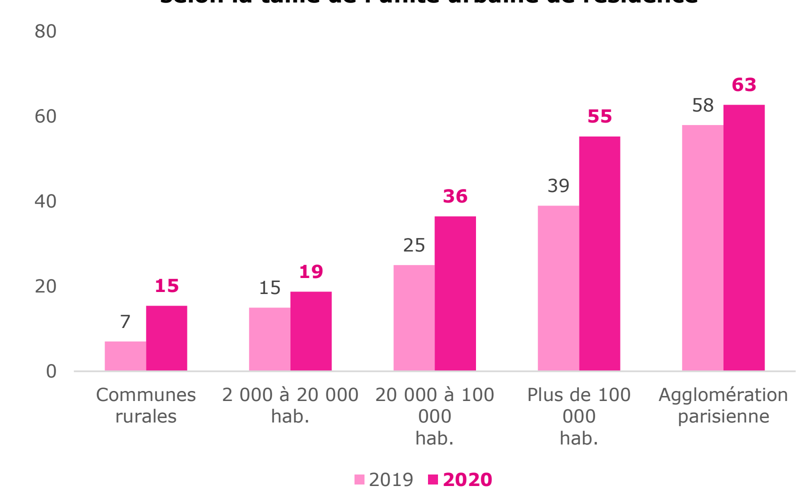
C'est dans la tranche d'âge des 25-39 ans que le très haut débit est le plus fréquent : il y concerne 47% des connexions à domicile.

Enfin, 49% des **cadres** équipés bénéficient du très haut débit, contre 33% seulement des **ouvriers**.

Graphique 35 – Type de connexion selon la taille de l'unité urbaine de résidence
- Champ : population disposant d'un accès à internet à domicile, en % -

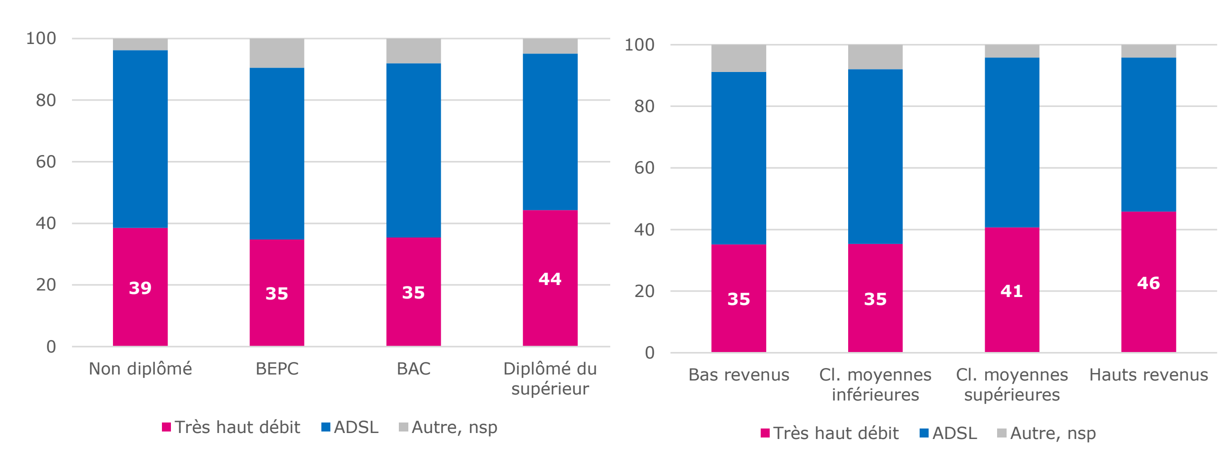


Graphique 35 bis – Evolution 2019-2020 des connexions à haut débit selon la taille de l'unité urbaine de résidence



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 36 – Type de connexion selon le niveau de diplôme et le niveau de vie
- Champ : population disposant d'un accès à internet à domicile, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Ceux qui n'ont pas internet expliquent cette situation, le plus souvent, par un manque d'intérêt

Comment expliquer l'absence de connexion à internet ? Le premier motif, évoqué par 4 personnes sur 10, est **le manque d'intérêt** (Tableau 11). Cette situation est, cependant, de moins en moins répandue (54% en 2016). Ce sont les plus âgés, ceux qui n'ont connu internet que tardivement (54% des retraités, 58% des 70 ans et plus) qui sont les plus nombreux à dire ne pas être intéressé par internet (Tableau A 14, page 286). Ce manque affiché d'intérêt peut aussi témoigner d'un manque de connaissance des possibilités offertes par les outils numériques et d'un manque d'aisance vis-à-vis de technologies qui ont bouleversé des habitudes déjà ancrées.

L'absence de connexion à domicile peut également découler d'un certain nombre **d'empêchements**. Il peut s'agir d'un empêchement financier : pour 14% des personnes concernées, le prix de l'équipement ou de l'abonnement est prohibitif. 23% des titulaires de bas revenus non équipés mettent en avant de telles raisons pour justifier de l'absence de connexion à leur domicile. L'empêchement peut résider dans la complexité réelle ou supposée de l'installation et de l'utilisation de la technologie (11%) ou dans le fait que l'offre n'est pas disponible ou pas suffisamment rapide (7%, + 10 points par rapport à 2016). Au total, 32% des personnes non équipées évoquent un empêchement (26% en 2016).

14% indiquent, par ailleurs, que **la connexion mobile à internet dont ils disposent leur suffit** (+ 10 points en quatre ans). C'est, notamment, le cas d'un quart des 40-59 ans qui n'ont pas de connexion à internet à domicile et du tiers (35%) des diplômés du supérieur dans cette situation.

Enfin, 12% pointent une **autre** raison (- 4 points par rapport à 2016).

Tableau 11
Pour quelle raison principale ne disposez-vous pas de connexion internet à domicile ?
- Champ : population de 12 ans et plus ne disposant d'un accès à internet à domicile, en % -

	2016	**2020**
. Les abonnements proposés ou l'achat d'un terminal adéquat sont trop chers	16	14
. La connexion mobile à internet est suffisante.........	4	14
. C'est trop compliqué à installer et à utiliser	9	11
. Là où vous habitez, la connexion n'est pas assez rapide, pas disponible	1	7
. Cela ne vous intéresse pas	**54**	**40**
. Autre raison	16	12
Total (yc nsp)	**100**	**100**

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Au total, 87% des personnes interrogées disposent d'une connexion fixe à internet **ou bien** estiment que leur connexion mobile leur suffit : 13% seraient donc sans accès à internet. Cette proportion est maximale chez les non-diplômés (44%). 33% des 70 ans et plus, 16% des ruraux et 15% des plus pauvres sont, également, en situation de défaut d'accès à internet (Tableau 12).

Tableau 12 – Taux d'équipement en connexion internet à domicile et prise en compte de la connexion mobile, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Connexion internet à domicile	Non équipé, mais la connexion mobile suffit	Autre	TOTAL
Sexe	Homme	86%	2%	12%	**100%**
	Femme	84%	2%	14%	**100%**
Age	12-17 ans	**99%**	.	1%	**100%**
	18-24 ans	85%	2%	13%	**100%**
	25-39 ans	87%	3%	10%	**100%**
	40-59 ans	**90%**	2%	8%	**100%**
	60-69 ans	87%	1%	12%	**100%**
	70 ans et plus	66%	1%	**33%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	67%	3%	**29%**	**100%**
	Deux personnes	86%	2%	12%	**100%**
	Trois personnes	**89%**	1%	10%	**100%**
	Quatre personnes	**95%**	1%	3%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**94%**	1%	5%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	54%	3%	**44%**	**100%**
	BEPC	83%	2%	**15%**	**100%**
	BAC	**91%**	2%	7%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**92%**	2%	5%	**100%**
	12-17 ans	**99%**	.	1%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**94%**	1%	6%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**91%**	3%	6%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**95%**	1%	3%	**100%**
	Employé	**93%**	2%	6%	**100%**
	Ouvrier	84%	3%	13%	**100%**
	Personne au foyer	79%	3%	**18%**	**100%**
	Retraité	73%	2%	**26%**	**100%**
	Autre inactif	83%	3%	15%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	83%	2%	**15%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	**88%**	1%	11%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**91%**	2%	8%	**100%**
	Hauts revenus	**89%**	2%	9%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	82%	2%	**16%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	86%	2%	12%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	81%	2%	**17%**	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**88%**	2%	10%	**100%**
	Agglomération parisienne	88%	2%	10%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**85%**	**2%**	**13%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 26% des retraités ne sont pas connectés à internet à domicile et n'expliquent pas cette absence de connexion par le fait que leur connexion mobile est suffisante, contre 13% de l'ensemble de la population en moyenne.

6. Fréquences et modes de connexions à internet

a) On dénombre 92% d'internautes en France en 2020 (+ 4 points)

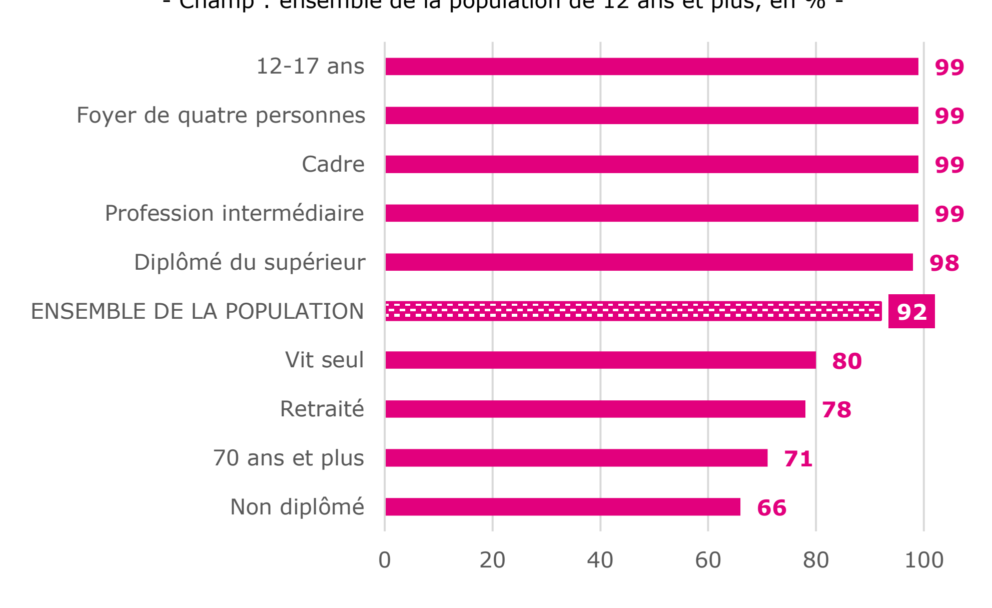
Après une pause depuis deux ou trois ans, **le nombre d'internautes repart à la hausse en France**. 92% des personnes interrogées se connectent à internet (+ 4 points par rapport à 2019). Cette hausse du nombre d'internautes s'accompagne plutôt d'une tendance à **la réduction des écarts catégoriels**. Les descripteurs les plus influents restent les mêmes, avec l'âge et le niveau de diplôme au premier chef (Tableau 13, page 69, et Graphique 38), mais les écarts se résorbent.

Graphique 37 - Proportion de personnes se connectant à internet
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
52	55	62	63	70	74	76	80	82	83	84	87	88	89	88	92

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

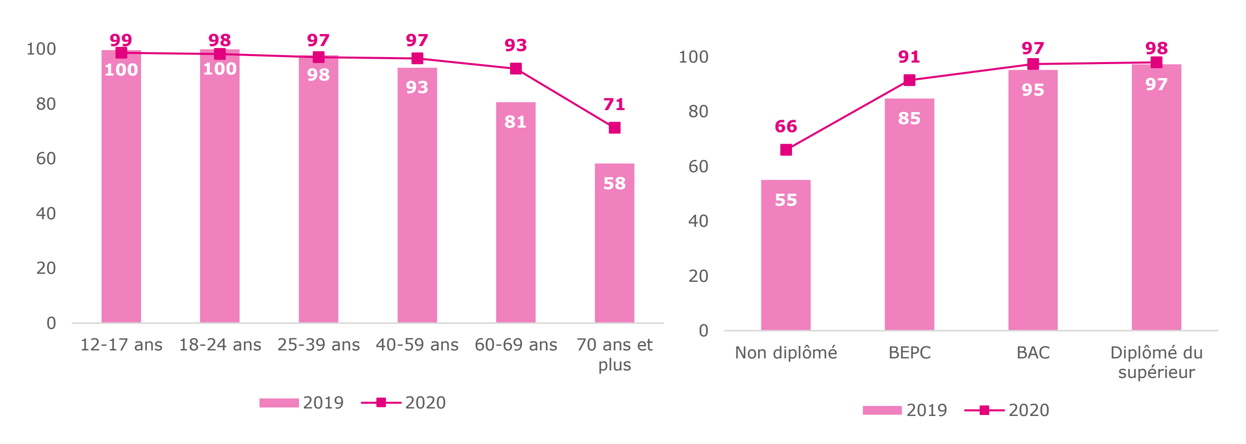
Graphique 38 – Les groupes les plus et les moins internautes en 2020
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Par exemple (Graphique 39), on note une **hausse** de la proportion d'internautes de + 12 points chez **les sexagénaires** et + 13 points chez **les 70 ans et plus**, alors que le taux stagne ou perd 1 ou 2 points chez les moins de 40 ans. Chez **les non-diplômés**, la hausse est sensible (+ 11 points) alors qu'elle est à peine perceptible chez les diplômés du bac (+ 2 points) ou de l'enseignement supérieur (+ 1 point).

Graphique 39 – Proportion d'internautes selon l'âge et le niveau de diplôme
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se connectant à internet -



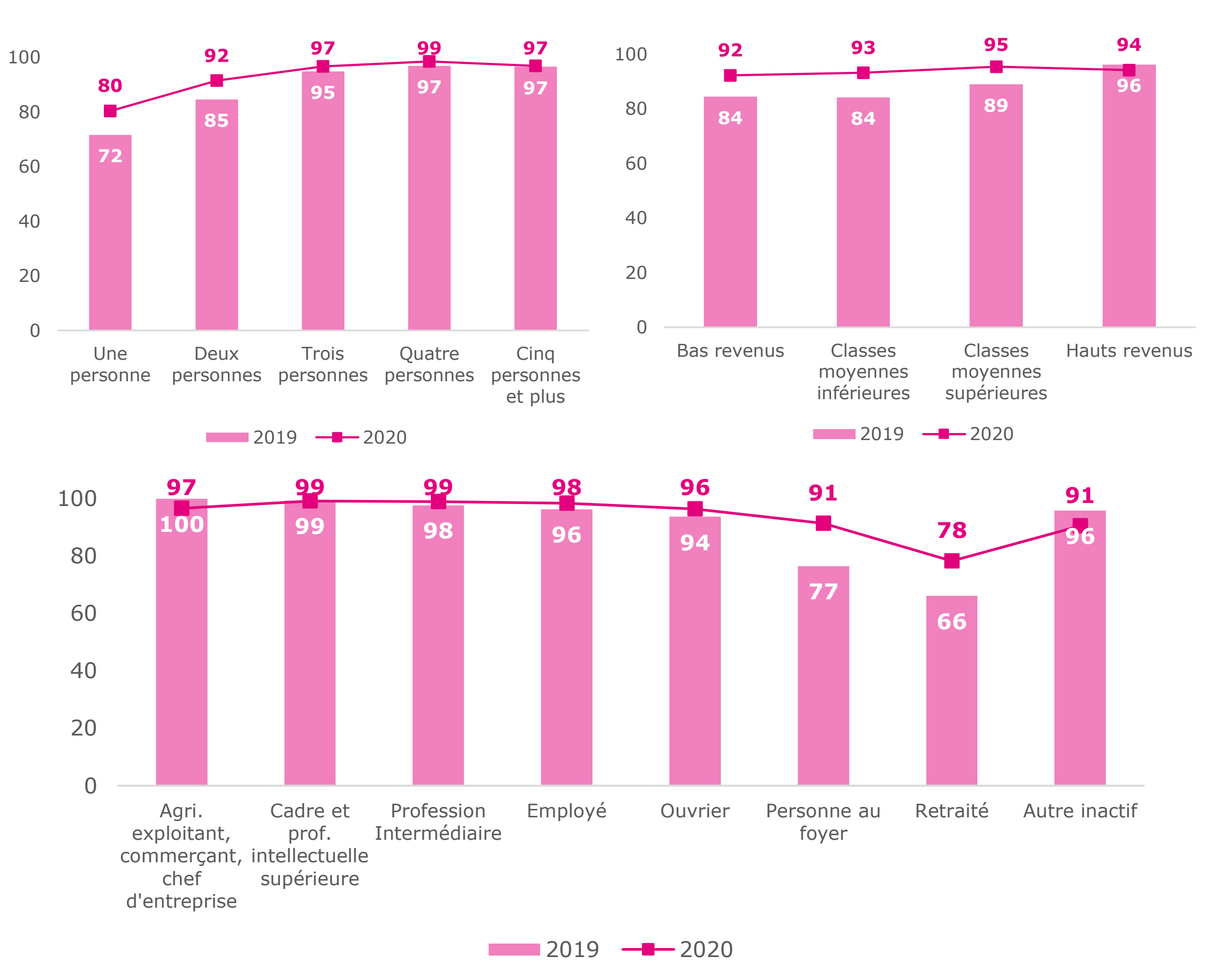
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Le phénomène de rattrapage prévaut également quand on analyse l'impact de la taille du foyer ou du niveau de vie puisque les hausses sont plus significatives chez **les personnes qui vivent seules** (chez qui on passe de 72% à 80% d'internautes, + 8 points) ou qui disposent **d'un niveau de vie inférieur à la médiane** (84% des bas revenus sont internautes en 2020, + 8 points et + 9 points pour les classes moyennes inférieures) que dans les autres groupes (Graphique 40). Alors qu'en 2019 il y avait un écart de pratique de 12 points entre le bas et le haut de l'échelle des niveaux de vie, cet écart a complètement disparu cette année (92% pour les bas revenus et 94% pour les hauts revenus).

Enfin le rattrapage est sensible chez les **retraités** (+ 12 points) qui affichent dorénavant un taux de 78% d'internautes et les personnes qui restent au foyer (91%, + 14 points). La plupart des autres catégories sociales (ouvriers, employés, professions intermédiaires ou cadres) comptent en leur sein plus de 95% d'internautes.

Graphique 40 – Proportion d'internautes selon la taille du foyer, le niveau de vie et la profession-catégorie sociale

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se connectant à internet -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

b) Et davantage d'internautes quotidiens (83%, + 5 points)

Cette hausse du nombre d'internautes en France s'accompagne d'une **hausse du nombre d'internautes quotidiens** (83%, + 5 points). Le léger repli constaté l'an dernier a été plus qu'effacé en 2020. On mesure, en population générale, un taux d'internautes quotidiens jamais atteint encore (Graphique 41).

Graphique 41 – A quelle fréquence vous connectez-vous à internet, quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Ce taux, selon les groupes, d'échelonne de 54% chez les non-diplômés à 91% chez les membres des professions intermédiaires (Tableau 13, page 69 et Graphique 44).

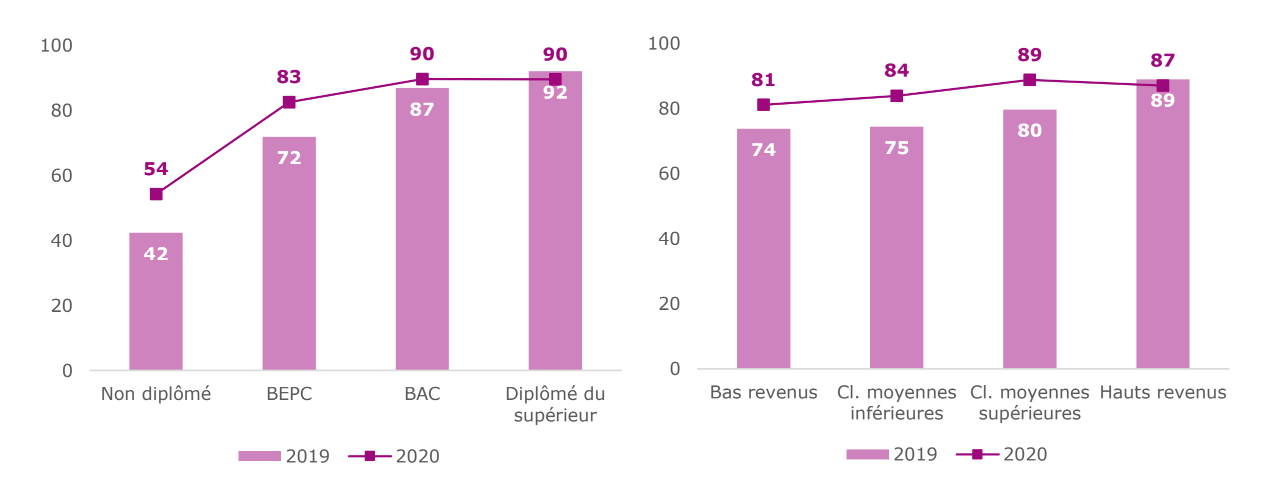
La corrélation est particulièrement forte avec **le niveau de diplôme** (Graphique 42). Même en hausse de 12 points cette année, le taux d'internautes quotidiens chez les non-diplômés reste très en deçà du taux moyen (54%, soit 30 points environ de moins que la moyenne et que les diplômés du BEPC). A partir du niveau bac, ce sont 9 personnes sur 10 qui se connectent quotidiennement à internet.

La corrélation est **moindre avec le niveau de vie**, notamment car le niveau d'internautes quotidiens a progressé dans tous les groupes à l'exception des plus hauts revenus, où il est le plus élevé et où il a stagné cette année.

S'agissant de l'influence de l'âge, il subsiste, malgré une hausse sensible, **un net décrochage entre les plus de 70 ans et le reste de la population** (Graphique 43). Cette année, la fréquence de connexion des jeunes adultes est en baisse et ce sont les 40-69 ans qui sont, le plus fréquemment, des internautes quotidiens. Comment expliquer cette baisse chez les 18-24 ans (presque 20 points de moins) et, dans une moindre mesure, chez les 25-39 ans ? Est-ce que dorénavant ils n'éteignent jamais leur ordinateur ou leur tablette et considèrent donc qu'ils sont connectés en permanence, sans avoir besoin de se connecter chaque jour ?

Graphique 42 – La part d'internautes quotidiens progresse chez les non-diplômés, mais reste très en deçà du niveau moyen

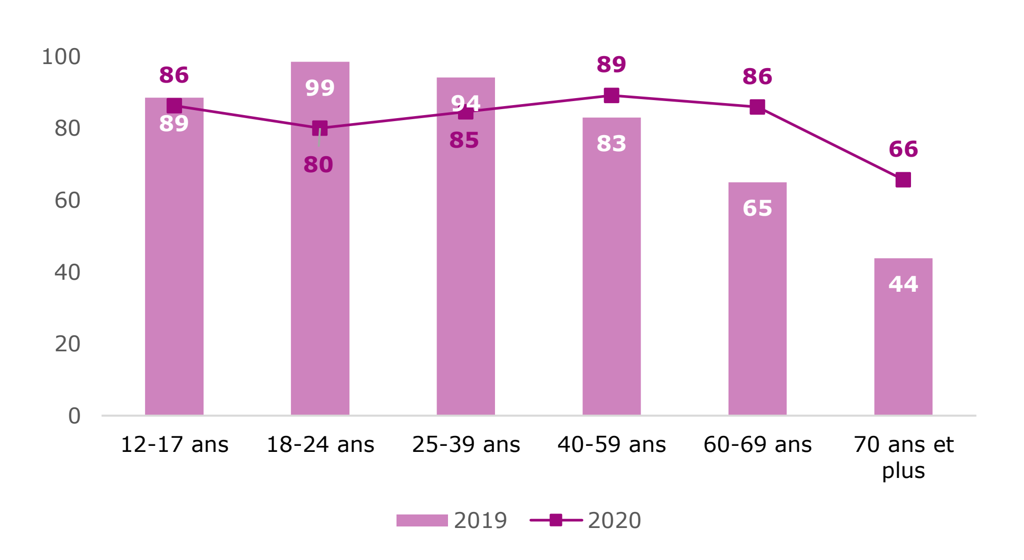
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se connectant quotidiennement à internet -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

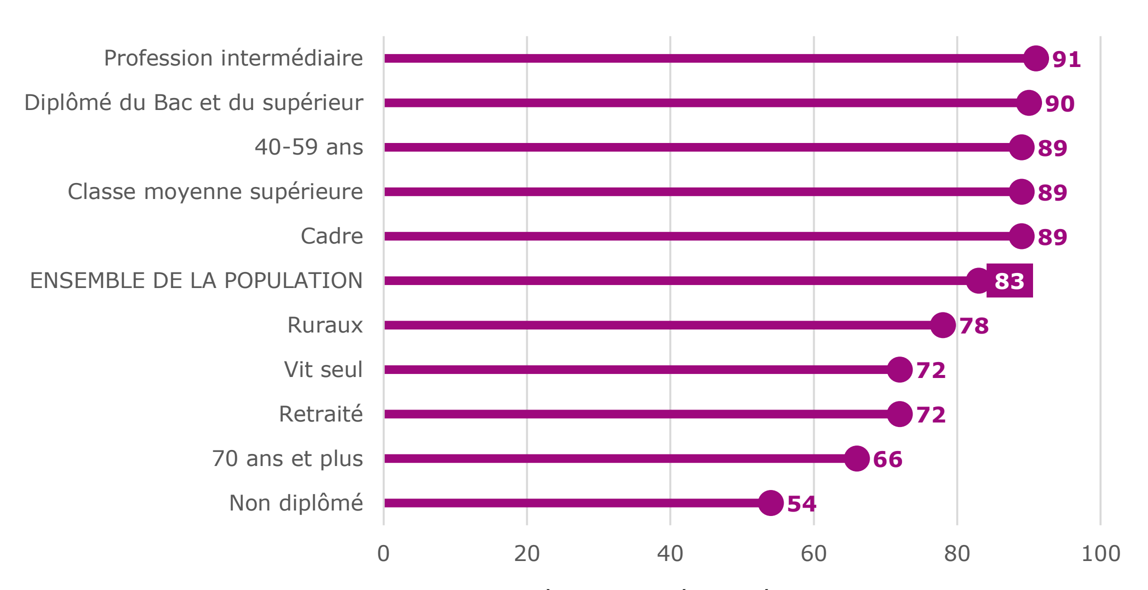
Graphique 43 – Après 70 ans, le taux d'internautes quotidiens perd 20 points

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se connectant quotidiennement à internet -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 44 – Les groupes les plus et les moins internautes quotidiens
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se connectant quotidiennement à internet -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 13 – Fréquence de connexion à internet,
selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Internaute	Fréquence de connexion à internet : Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	[Nsp]	**TOTAL**
Sexe	Homme	**94%**	83%	**7%**	3%	6%	1%	**100%**
	Femme	91%	82%	5%	3%	**9%**	1%	**100%**
Age	12-17 ans	**99%**	86%	**10%**	2%	%	1%	**100%**
	18-24 ans	**98%**	80%	**13%**	5%	%	1%	**100%**
	25-39 ans	**97%**	85%	**8%**	4%	1%	2%	**100%**
	40-59 ans	**97%**	**89%**	5%	2%	3%	%	**100%**
	60-69 ans	93%	**86%**	4%	3%	7%	.	**100%**
	70 ans et plus	71%	66%	3%	3%	**28%**	1%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	80%	72%	4%	**5%**	**19%**	%	**100%**
	Deux personnes	92%	**85%**	4%	2%	8%	1%	**100%**
	Trois personnes	**97%**	**87%**	**8%**	2%	3%	%	**100%**
	Quatre personnes	**99%**	85%	**9%**	4%	1%	%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**97%**	86%	9%	2%	1%	2%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	66%	54%	7%	5%	**33%**	1%	**100%**
	BEPC	91%	83%	5%	3%	8%	1%	**100%**
	BAC	**97%**	**90%**	5%	3%	2%	1%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**98%**	**90%**	6%	2%	2%	%	**100%**
	12-17 ans	**99%**	86%	**10%**	2%	%	1%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**97%**	84%	10%	3%	3%	1%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**99%**	**87%**	**10%**	2%	%	%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**99%**	**91%**	5%	2%	1%	1%	**100%**
	Employé	**98%**	**89%**	7%	3%	1%	1%	**100%**
	Ouvrier	**96%**	84%	**9%**	3%	3%	1%	**100%**
	Personne au foyer	91%	83%	6%	2%	8%	%	**100%**
	Retraité	78%	72%	3%	3%	**21%**	%	**100%**
	Autre inactif	91%	80%	5%	6%	6%	3%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	92%	81%	7%	**4%**	7%	1%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	93%	84%	6%	3%	6%	%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**95%**	**89%**	5%	2%	4%	%	**100%**
	Hauts revenus	**94%**	**87%**	5%	2%	5%	1%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	88%	78%	7%	4%	**11%**	%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	92%	84%	6%	2%	7%	1%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	90%	81%	5%	3%	**9%**	1%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**94%**	**87%**	4%	3%	5%	1%	**100%**
	Agglomération parisienne	**96%**	84%	**10%**	3%	4%	%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**92%**	**83%**	**6%**	**3%**	**7%**	**1%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

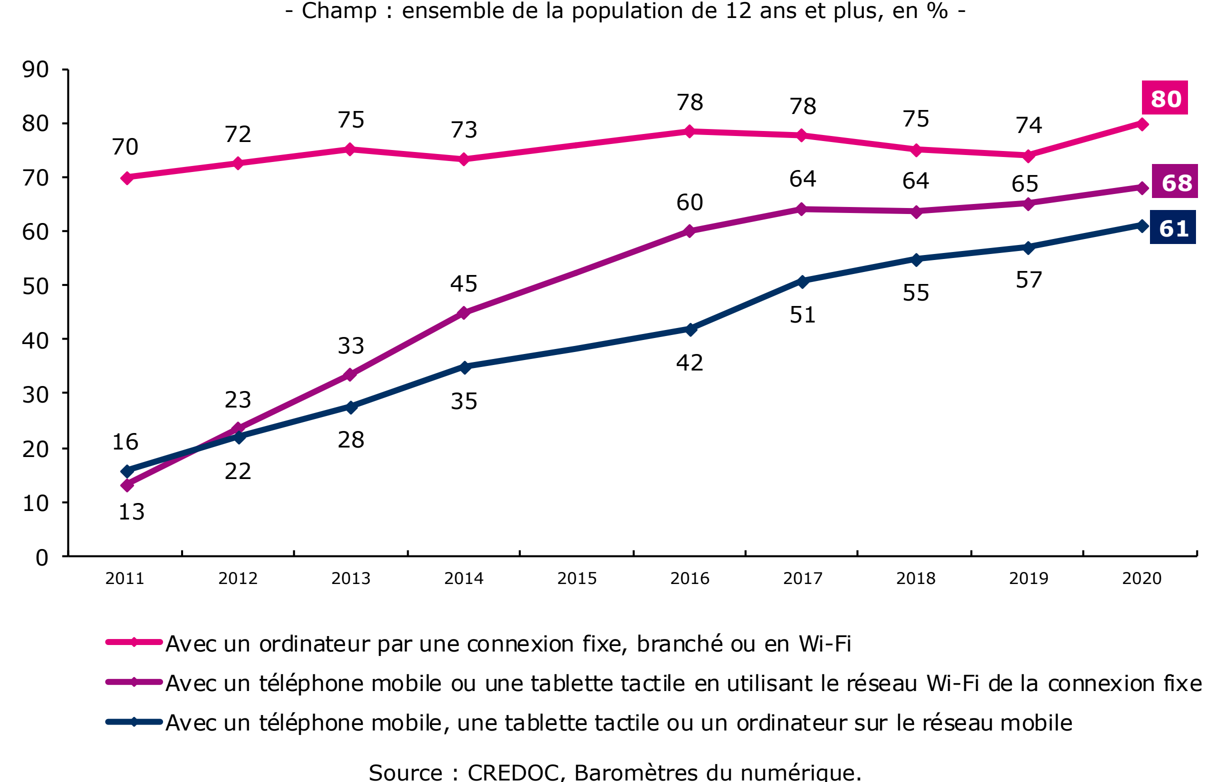
Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 97% des 40-59 ans sont des internautes et 89% sont des internautes quotidiens, contre respectivement 92% et 83% de l’ensemble de la population en moyenne.

c) A domicile, toutes les formes de connexion à internet progressent cette année

En 2020, et pour la première fois depuis 2016, **toutes les formes de connexion à internet à domicile progressent**, que ce soient les connexions au moyen d'un ordinateur par une connexion fixe (80%, + 6 points), celles avec un téléphone mobile ou une tablette via la connexion fixe (68%, + 3 points) ou, enfin, les connexions sur le réseau mobile, quel que soit l'équipement utilisé pour ce faire (61%, + 4 points).

Graphique 45 - Les différents modes de connexion à internet à domicile
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La connexion à domicile par une connexion fixe, branché ou en Wi-Fi

En moyenne, 8 personnes sur 10 se connectent depuis leur domicile grâce à un ordinateur et à une connexion fixe (+ 6 points par rapport à 2019). Selon les catégories (Tableau 14, page 76 et Graphique 46), cette proportion varie de 51% (non-diplômés) à 90% (professions intermédiaires et personnes vivant dans des foyers de quatre personnes).

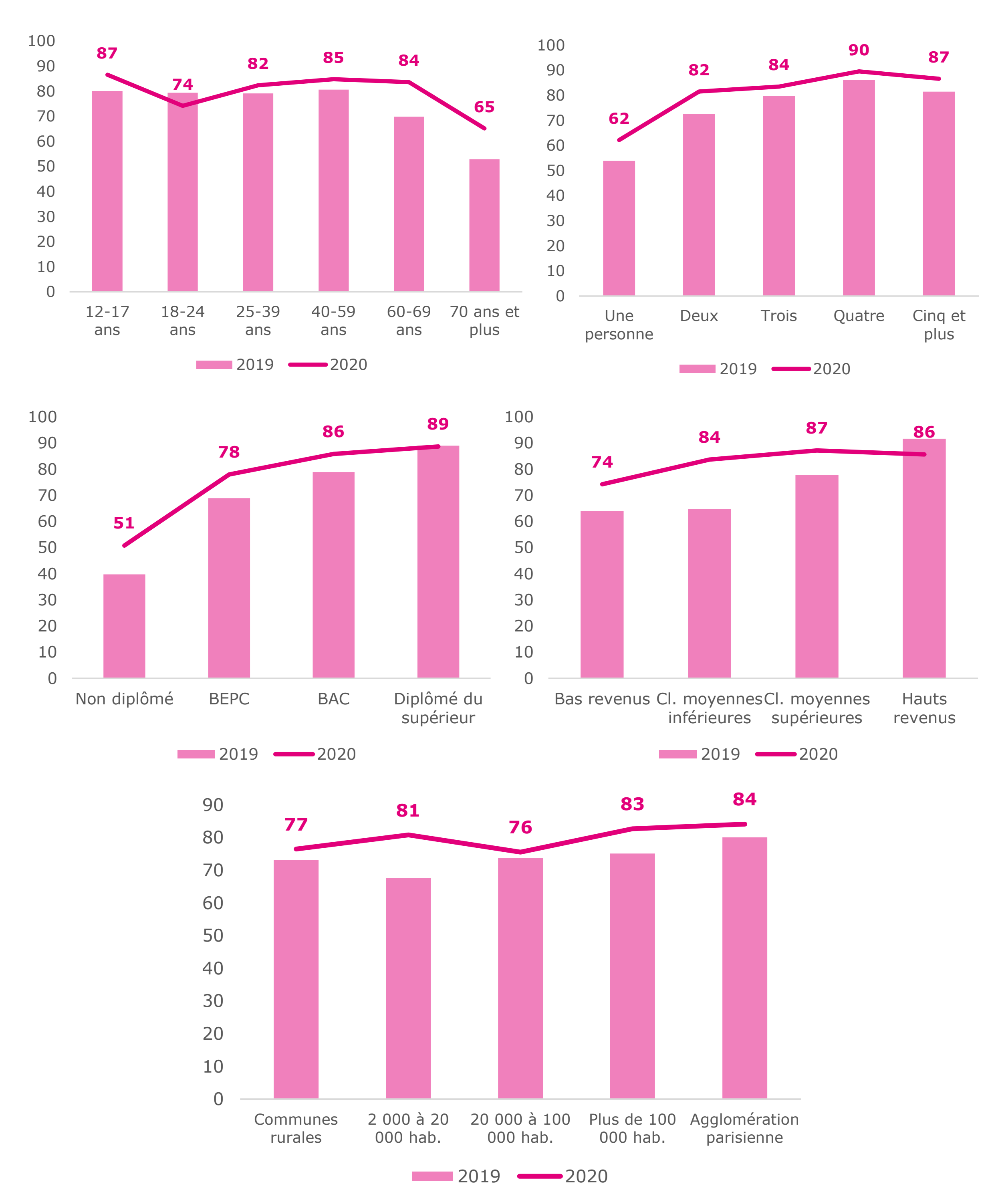
C'est donc, dans tous les groupes, **une pratique majoritairement adoptée cette année**. Les progressions les plus nettes se sont, d'ailleurs, réalisées dans les groupes les plus en retard en 2019 : + 10 points chez les titulaires de bas revenus, + 11 points chez les non diplômés, + 12 points chez les sexagénaires... Ce qui aboutit à **une réduction des écarts inter catégoriels**.

La seule baisse est enregistrée au sein des 18-24 ans, où le taux (parmi les plus élevés mesurés en 2019) recule de 5 points. Le taux est donc maximal chez **les plus jeunes** (87% des 12-17 ans) et minimal chez les 70 ans et plus (65%). Les écarts sont du même ordre en fonction de **la taille du foyer**, puisque le taux évolue de 62% pour les personnes seules à 87% pour celles qui vivent dans des foyers de grande taille.

C'est le niveau de **diplôme** qui génère les plus grands écarts puisque 89% des diplômés du supérieur se connectent sur ordinateur à domicile grâce à une connexion fixe (+ 38 points par rapport aux non-diplômés). En fonction du niveau de vie, les écarts ne sont que de 12 points entre les titulaires des bas revenus (74%) et des hauts revenus (86%), contre près de 30 points l'an dernier.

L'influence de la taille de l'unité urbaine est modérée et sans changement majeur par rapport à 2019.

Graphique 46 – Les connexions à internet par ordinateur sur connexion fixe : les écarts catégoriels
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La connexion à domicile par une connexion en Wi-Fi via un téléphone mobile ou une tablette

En moyenne, près de 7 personnes sur 10 se connectent depuis leur domicile grâce à une tablette ou un smartphone via le réseau Wi-Fi (+ 3 points par rapport à 2019). Selon les groupes (Tableau 14, page 76), cette proportion varie de 36% (non-diplômés) à 87% (12-17 ans). Les écarts sont donc plus conséquents que pour la connexion sur le réseau fixe au moyen d'un ordinateur.

L'âge et le niveau de diplôme sont le plus déterminant pour expliquer la connexion à domicile depuis un équipement mobile (Graphique 48), les pratiques variant du simple au double selon **l'âge** (de 87% pour les plus jeunes à 41% pour les plus âgés) et le **diplôme** (de 36% pour les non diplômés à 77% pour les personnes diplômées de l'enseignement supérieur). La taille du foyer influe favorablement sur la pratique.

La pratique progresse aussi avec le niveau de vie et le niveau d'urbanisation, mais avec un impact beaucoup moins net : 74% des habitants de Paris et son agglomération se connectent en Wi-Fi avec un téléphone mobile ou une tablette contre 63% des ruraux ; 64% des titulaires de bas revenus le font contre 76% des titulaires des hauts revenus (voir Graphique 48).

Par rapport à 2019, comme pour les connexions par ordinateur, les progressions les plus nettes se mesurent chez les groupes auparavant les moins concernés (+ 11 points pour les personnes seules, + 12 points chez les retraités, + 13 points chez les 60-69 ans).

Quelques baisses sont repérées chez les jeunes adultes (- 6 points chez les 25-39 ans) et aussi chez les cadres (- 3 points).

Le plus souvent, à l'instar de ce qui se passe dans l'ensemble de la population, les connexions via un ordinateur par le réseau fixe (80%) sont plus souvent déclarées que celles par téléphone mobile ou tablette sur ce même réseau (68%). Cependant, pour les plus jeunes des Français, la situation est plus nuancée puisque les proportions de 12-17 ans se connectant via un ordinateur ou via un équipement mobile sur le réseau mobile sont égales (87%). Pour les 18-24 ans, la part d'individus se connectant au moyen d'un téléphone mobile ou d'une tablette (78%) dépasse même les connexions via un ordinateur (74%).

Graphique 47 – A domicile, sur réseau fixe, davantage de jeunes se connectent grâce à un téléphone mobile ou une tablette qu'un ordinateur

	12-17 ans	18-24 ans	25-39 ans	40-59 ans	60-69 ans	70 ans et plus
Ordinateur	87	74	82	85	84	65
Téléphone mobile, tablette	87	78	76	74	62	41

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Graphique 48 – Les connexions à internet à domicile par un téléphone ou une tablette en Wi-Fi : les écarts catégoriels

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La connexion à domicile par une connexion sur le réseau mobile, quel que soit le support (ordinateur, téléphone mobile ou tablette)

En moyenne, en 2020, plus de 6 personnes sur 10 se connectent depuis leur domicile grâce au réseau mobile (61%, + 6 points par rapport à 2019), que ce soit sur un ordinateur, une tablette ou un téléphone mobile. Selon les groupes (Tableau 14, page 76), cette proportion varie de 36% (à nouveau, les plus âgés sont les moins connectés) et 82% (les 18-24 ans sont les plus concernés).

La tendance à la hausse se vérifie dans tous les groupes, avec une certaine homogénéité.

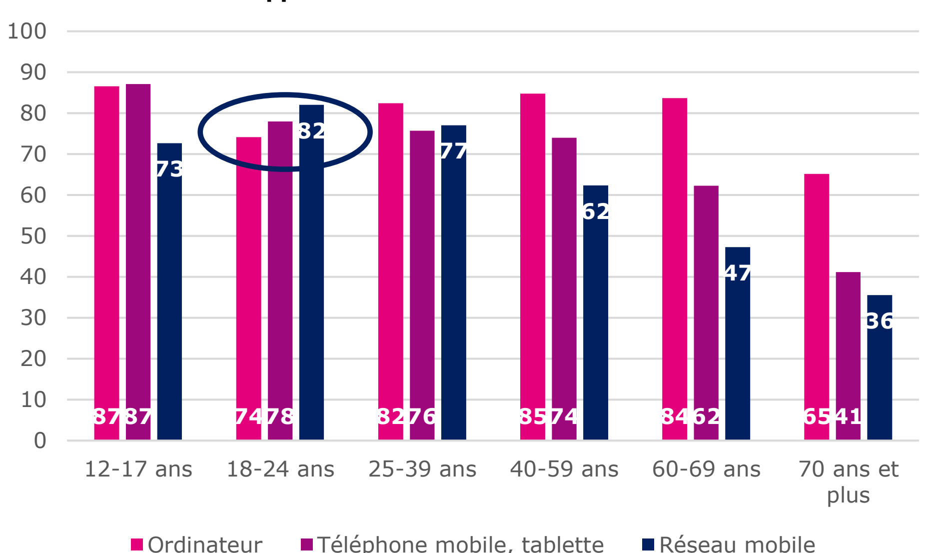
L'âge, la **taille du foyer**, le niveau de **diplôme** sont les caractéristiques qui influent le plus sur le fait de se connecter à internet à domicile via le réseau mobile, tous supports confondus (Graphique 50) : les plus jeunes (plus de 7 personnes sur 10 avant 40 ans), les plus diplômés (quasiment 7 personnes sur 10 à partir du bac) et les personnes qui vivent dans des foyers de quatre personnes ou plus (à 71% et plus) se connectent ainsi à internet depuis chez eux.

Souvent, ce sont donc les mêmes groupes qui présentent des pratiques supérieures dans tous les types de connexion à domicile.

Les liens avec le niveau de vie sont moins nets (même si on constate 10 points d'écart entre les bas revenus dont 59% se connectent via le réseau mobile à domicile et les hauts revenus, qui sont 69% à le faire). Résider à Paris et dans son agglomération s'accompagne plus fréquemment de ce type de connexion (69%, + 14 points par rapport aux personnes qui résident dans des communes rurales).

Parmi les trois types de connexion étudiés, la connexion via le réseau mobile est la moins fréquemment rapportée (61%) mais, pour les 18-24 ans, cette pratique supplante toutes les autres et, pour les 25-39 ans, elle fait jeu égal avec les connexions sur le réseau fixe par un équipement mobile (tablette ou téléphone).

Graphique 49 – Les 18-24 ans : le groupe pour lequel les connexions via le réseau mobile supplantent toutes les autres à domicile



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Graphique 50 – Les connexions à internet à domicile via le réseau mobile : les écarts catégoriels

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 14 – Modes de connexion à internet à domicile, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Avec un ordinateur, par le réseau fixe	Avec un téléphone mobile ou une tablette, par le réseau fixe	Par le réseau mobile
Sexe	Homme	81%	68%	61%
	Femme	79%	69%	61%
Age	12-17 ans	**87%**	**87%**	**73%**
	18-24 ans	74%	**78%**	**82%**
	25-39 ans	82%	**76%**	**77%**
	40-59 ans	**85%**	**74%**	62%
	60-69 ans	**84%**	62%	47%
	70 ans et plus	65%	41%	36%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	62%	51%	48%
	Deux personnes	82%	64%	57%
	Trois personnes	**84%**	**75%**	**67%**
	Quatre personnes	**90%**	**83%**	**71%**
	Cinq personnes et plus	**87%**	**78%**	**73%**
Diplôme	Non diplômé	51%	36%	40%
	BEPC	78%	64%	54%
	BAC	**86%**	**75%**	**69%**
	Diplômé du supérieur	**89%**	**77%**	**68%**
	12-17 ans	**87%**	**87%**	**73%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**89%**	**78%**	66%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**88%**	**80%**	**74%**
	Profession Intermédiaire	**90%**	**81%**	**65%**
	Employé	**84%**	**78%**	**70%**
	Ouvrier	77%	69%	**68%**
	Personne au foyer	76%	59%	58%
	Retraité	71%	49%	41%
	Autre inactif	74%	74%	**68%**
Niveau de vie	Bas revenus	74%	64%	59%
	Classes moyennes inférieures	**84%**	71%	60%
	Classes moyennes supérieures	**87%**	**74%**	61%
	Hauts revenus	**86%**	**76%**	**69%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	77%	63%	55%
	2 000 à 20 000 hab.	81%	69%	61%
	20 000 à 100 000 hab.	76%	64%	58%
	Plus de 100 000 hab.	**83%**	**72%**	62%
	Agglomération parisienne	**84%**	**74%**	**69%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**80%**	**68%**	**61%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 87% des 12-17 ans se connectent à domicile avec un ordinateur et la même proportion se connectent avec un téléphone mobile ou une tablette depuis ce même réseau, contre respectivement 80% et 68% de l'ensemble de la population en moyenne.

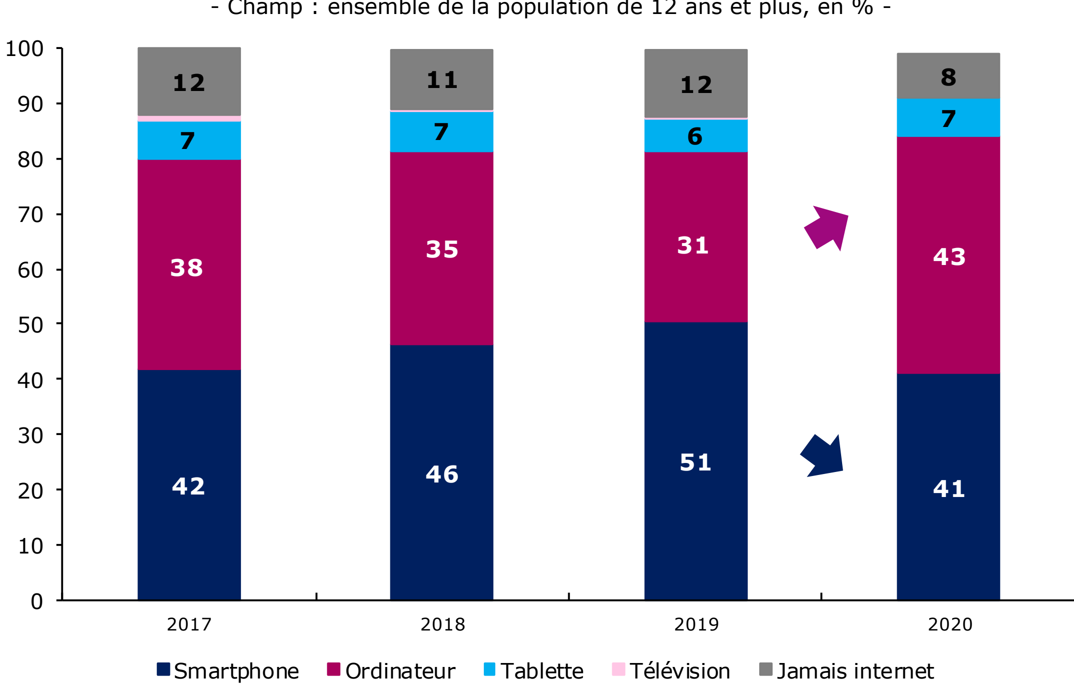
d) Le smartphone n'est plus l'équipement le plus utilisé pour accéder à internet

Depuis 2017, le smartphone a toujours devancé l'ordinateur comme équipement le plus souvent utilisé pour se connecter à internet. Et l'écart en faveur du smartphone ne cessait de croître.

Pour la première fois, cette année, **le smartphone (41%) est détrôné par l'ordinateur (43%)**. L'évolution est nette (+ 12 points pour l'ordinateur et – 10 points pour le smartphone) et reflète sans doute les comportements adoptés pendant les périodes de confinement, de couvre-feu et de restrictions de déplacements qui ont émaillé l'année 2020 : les Français se sont beaucoup moins souvent déplacés[11]. Les temps de transport, où le smartphone est plébiscité, ont été réduits à portion congrue. Confinés à domicile, ils se sont davantage servis de leurs ordinateurs.

La progression de l'ordinateur est également à porter au crédit des plus âgés, davantage connecté et utilisateurs d'internet cette année qui, très massivement, utilisent l'ordinateur afin de naviguer sur la toile.

Graphique 51
Quel équipement utilisez-vous le plus souvent pour vous connecter à internet ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La citation du smartphone a baissé dans tous les groupes étudiés, et se trouve même, le plus souvent, avec un taux de citations inférieur à ce qu'il était en 2018 (Graphique 54, page 79).

A l'inverse, la citation de l'ordinateur est plus importante dans tous les groupes, notamment chez les plus âgés (+ 20 points chez les sexagénaires) et les peu diplômés (+ 18 points au sein des non diplômés). Au sein des plus diplômés (+ 4 points) et des titulaires de hauts revenus (+ 1 point), en revanche, la hausse est beaucoup plus mesurée.

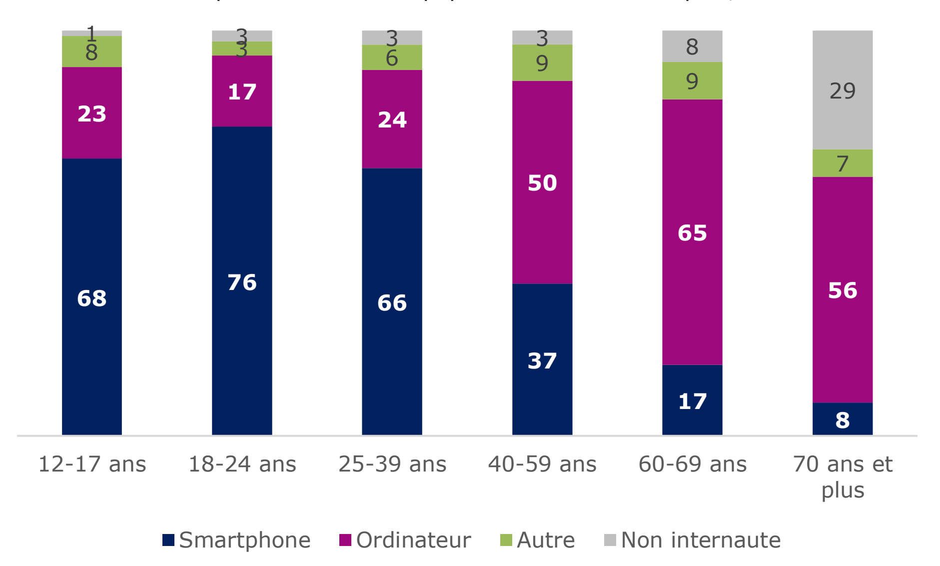
---

[11] En 2020, la fréquentation des transports publics s'est effondrée jusqu'à 7% de la normale, durant le premier confinement, avant un retour progressif à 50%, en juin, 70%, en septembre et jusqu'à 80% à la veille du second confinement. Source UTP, Union des Transports Publics et Ferroviaires

Il reste, néanmoins, de nombreux groupes où le smartphone continue d'être préféré, et de loin, à l'ordinateur pour se connecter à internet (Tableau 15).

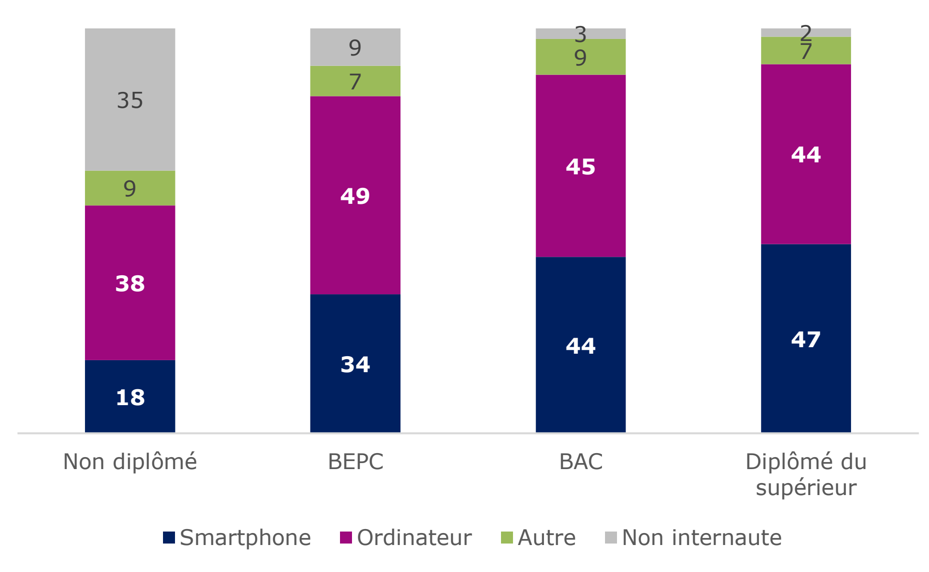
Le fait d'opter pour l'ordinateur ou le smartphone est **surtout le reflet de l'âge** (Graphique 52) et, dans une moindre mesure, du niveau de diplôme (Graphique 53).

Graphique 52 – A partir de 40 ans, les connexions se font de façon plus fréquente par ordinateur, ou ne se font pas
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

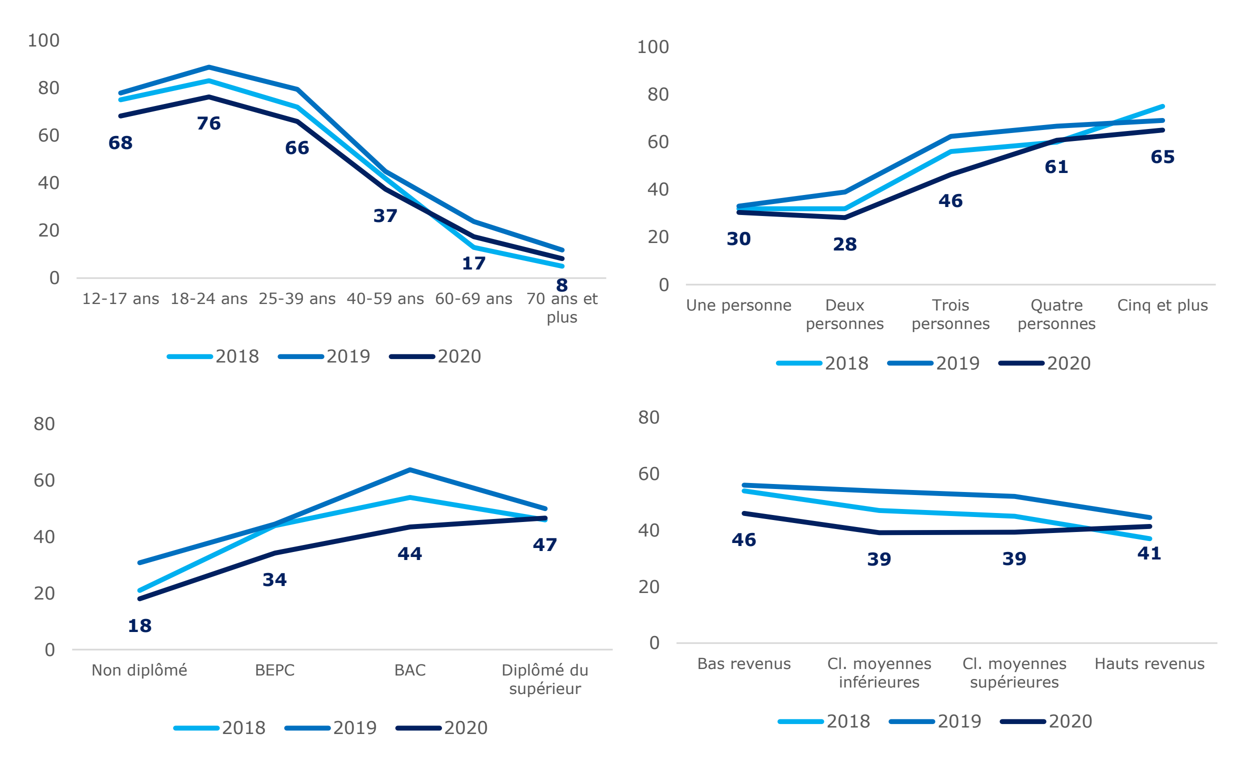
Graphique 53 – Equipement le plus fréquemment utilisé pour se connecter à internet, en fonction du niveau de diplôme
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

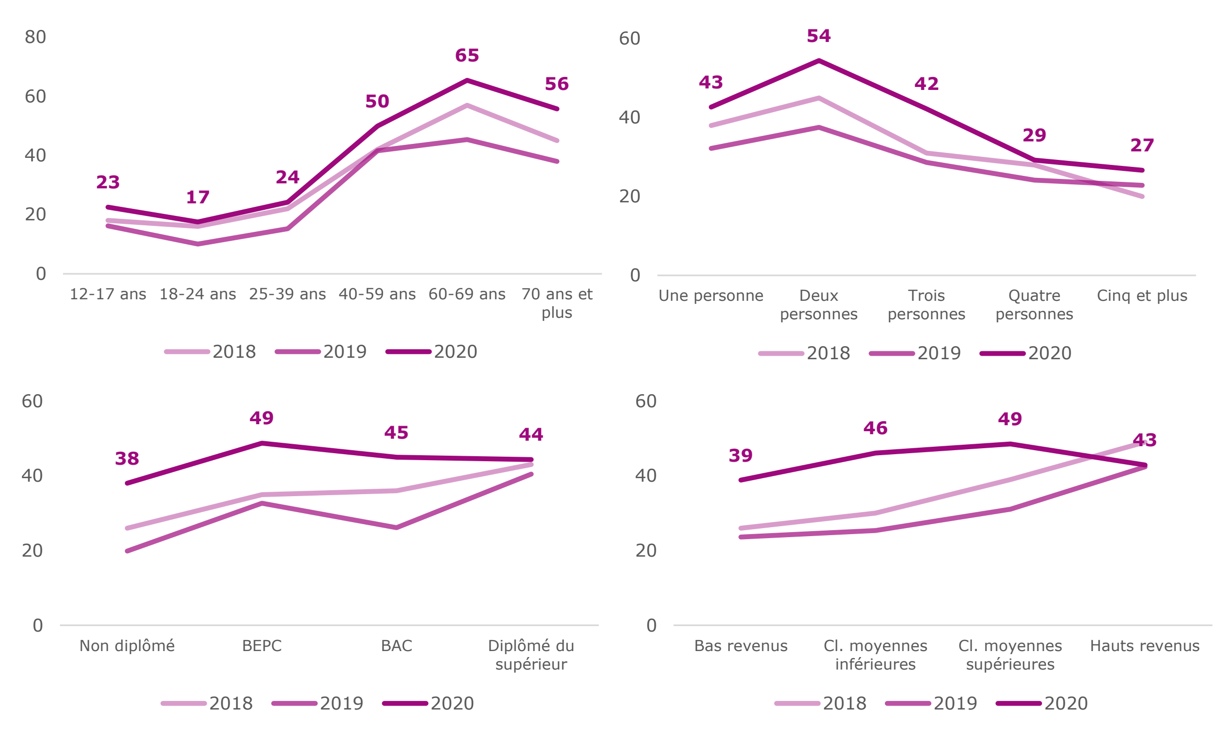
Pour le lecteur intéressé, les préférences des seuls internautes sont déclinées en annexe dans les différents groupes socio-démographiques (Tableau A 15, page 287).

Graphique 54 – Proportion de la population qui utilise principalement un smartphone pour se connecter à internet selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 55 – Proportion de la population qui utilise principalement un ordinateur pour se connecter à internet selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 15 – Equipement le plus souvent utilisé pour se connecter à internet, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Un smartphone	Un ordinateur	Une tablette	Une télévision	Ne se connecte jamais à internet	TOTAL
Sexe	Homme	39%	**48%**	5%	1%	7%	**100%**
	Femme	**42%**	39%	**8%**	1%	**10%**	**100%**
Age	12-17 ans	**68%**	23%	7%	%	1%	**100%**
	18-24 ans	**76%**	17%	2%	2%	3%	**100%**
	25-39 ans	**66%**	24%	5%	1%	3%	**100%**
	40-59 ans	37%	**50%**	**8%**	1%	3%	**100%**
	60-69 ans	17%	**65%**	8%	1%	8%	**100%**
	70 ans et plus	8%	**56%**	6%	%	**29%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	30%	43%	6%	1%	**20%**	**100%**
	Deux personnes	28%	**54%**	7%	1%	9%	**100%**
	Trois personnes	**46%**	42%	7%	1%	3%	**100%**
	Quatre personnes	**61%**	29%	7%	1%	2%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**65%**	27%	4%	1%	3%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	18%	38%	7%	2%	**35%**	**100%**
	BEPC	34%	**49%**	7%	1%	9%	**100%**
	BAC	44%	45%	8%	1%	3%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**47%**	44%	6%	%	2%	**100%**
	12-17 ans	**68%**	23%	7%	%	1%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	46%	41%	10%	.	3%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**52%**	40%	6%	%	1%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**46%**	44%	8%	%	1%	**100%**
	Employé	**60%**	32%	5%	1%	2%	**100%**
	Ouvrier	**48%**	38%	7%	3%	4%	**100%**
	Personne au foyer	37%	47%	6%	%	9%	**100%**
	Retraité	12%	**57%**	8%	%	**22%**	**100%**
	Autre inactif	**53%**	32%	4%	%	10%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**46%**	39%	5%	2%	8%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	39%	**46%**	7%	1%	7%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	39%	**49%**	7%	%	5%	**100%**
	Hauts revenus	41%	43%	**9%**	1%	6%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	37%	42%	8%	1%	**12%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	40%	43%	7%	1%	9%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	39%	44%	5%	1%	**11%**	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	40%	**46%**	7%	1%	6%	**100%**
	Agglomération parisienne	**47%**	41%	6%	1%	4%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**41%**	**43%**	**7%**	**1%**	**8%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 76% des 18-24 ans se connectent le plus souvent à internet avec un smartphone, contre 41% de l'ensemble de la population en moyenne.

e) Fréquence d'usage et compétence déclarée pour différents équipements : une utilisation accrue et un sentiment de compétence qui progresse également dans la population

La fréquence d'utilisation des équipements numérique progresse dans la population

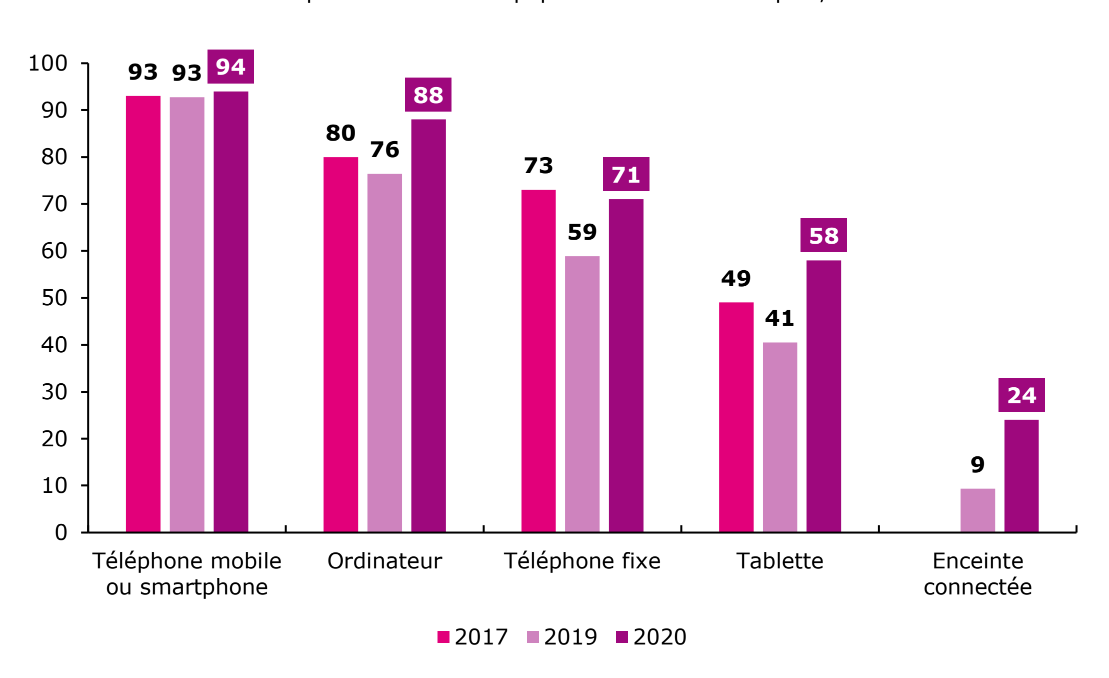
Par rapport à l'enquête précédente, tous les équipements étudiés voient leur utilisation déclarée progresser (Graphique 56).

Pour le **smartphone**, le niveau élevé mesuré depuis 2017 (94%, + 1 point) est maintenu.

Pour l'ordinateur, le téléphone fixe ou la tablette, il s'agit d'un regain d'usage, d'un sursaut sans doute en partie lié à la volonté des Français de continuer à rester en contact avec leurs proches et de poursuivre leurs différentes activités, malgré les restrictions de déplacement et d'accès à certains lieux ou équipements pour cause de crise sanitaire. Pour **l'ordinateur** et la **tablette** qui permettent un accès à internet, le nombre d'utilisateurs a bondi de respectivement 22 points et 17 points, effaçant la baisse enregistrée entre 2017 et 2019. Pour le **téléphone fixe**, la progression est également sensible (+ 12 points), sans que le nombre d'utilisateurs en 2020 ne rattrape tout-à-fait celui de 2017.

Pour **l'enceinte connectée**, on constate le rapide essor de cet équipement et son adoption dans un nombre croissant de foyers (24%, + 15 points par rapport à 2019).

Graphique 56 – Tous les équipements voient leur nombre d'utilisateurs augmenter
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Malgré une légère érosion (- 4 points), c'est toujours **le téléphone mobile** qui affiche **le taux le plus élevé d'usagers quotidiens** (78%) parmi les différents équipements étudiés.

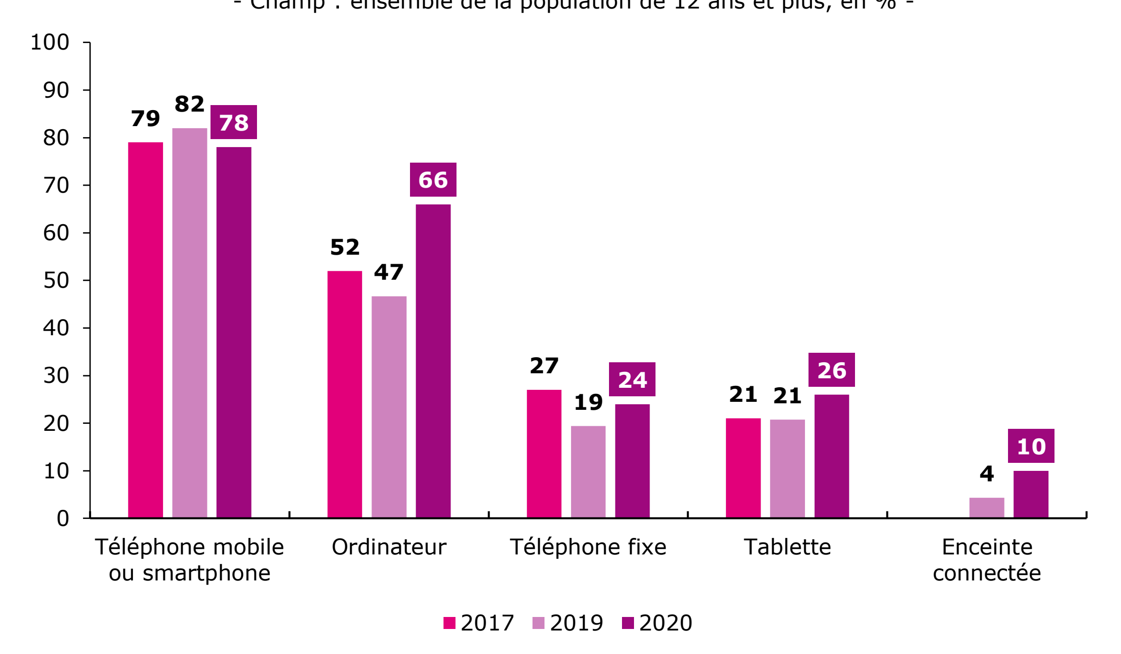
Mais **l'ordinateur** se distingue à nouveau ici (Graphique 57), avec une **progression très sensible** de la part d'usagers quotidiens (66%, + 19 points en un an) qui contraste avec la baisse enregistrée entre 2017 et 2019 (- 5 points). Cette évolution est le reflet de la préférence accrue pour l'ordinateur

comme moyen le plus fréquent pour se connecter à internet. Il s'agit peut-être d'un phénomène conjoncturel, lié à la crise sanitaire, qui a confiné la population et l'a incitée à davantage recourir à l'ordinateur pour assurer dans les meilleures conditions la continuité des différentes activités (travail, scolarité, loisirs, etc.) assurées via le numérique.

Tous les autres équipements (téléphone fixe, tablette, enceinte connectée) suscitent **des usages quotidiens beaucoup moins fréquents, mais tous en hausse par rapport à 2019** : 26% seulement d'usagers quotidiens pour le téléphone fixe (+ 5 points), 24% pour la tablette (+ 5 points) et 10% pour les enceintes connectées (+ 6 points).

La hiérarchie des équipements en fonction de la proportion d'utilisateurs quotidiens est très proche de celle de la proportion d'usagers, avec le téléphone mobile et l'ordinateur très au-dessus du lot. La tablette (26% d'utilisateurs quotidiens) rafle de peu la troisième position au téléphone fixe (24% d'utilisateurs quotidiens seulement). Il faut dire qu'alors que 44% des utilisateurs de tablette sont des utilisateurs quotidiens, ce n'est le cas que de 33% des utilisateurs du téléphone fixe.

Graphique 57 – Au cours des six derniers mois, avez-vous utilisé les équipements suivants ?
(en % d'utilisateurs quotidiens)
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La déclinaison des différents taux d'usage par équipement se trouve au Tableau 16, page 87 pour les utilisateurs quotidiens et Tableau 17, page 88 pour la part de non-utilisateurs.

Le téléphone mobile, le smartphone

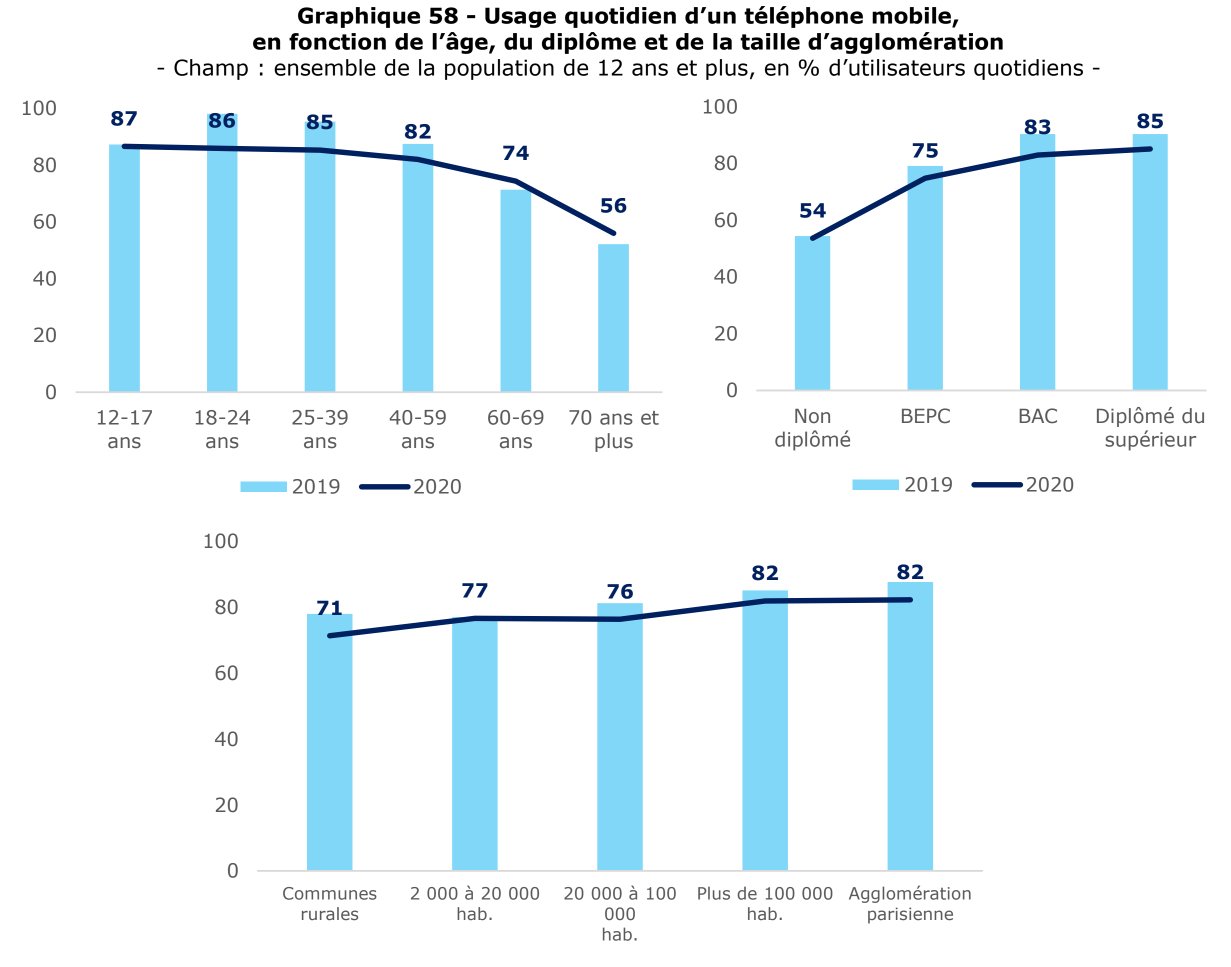
En moyenne, 94% des personnes interrogées utilisent un téléphone mobile ou un smartphone (+ 1 point par rapport à 2019) et 78% l'utilisent tous les jours (- 4 points). La fréquence d'utilisation marque un peu le pas, la proportion d'utilisateurs quotidiens dans l'ensemble des utilisateurs passant de 88% à 83%.

L'usage quotidien est la norme dans tous les groupes : 54% des non-diplômés et 56% des 70 ans et plus, les plus éloignés de cet outil, l'utilisant tout de même dorénavant tous les jours. Ce sont les groupes les plus utilisateurs qui affichent des taux d'usage quotidien légèrement en baisse : entre 18 et 60 ans, par exemple, la part d'utilisateurs quotidiens régresse entre 2019 et 2020, tout comme

elle diminue pour les plus diplômés. Même s'ils se résorbent, les écarts entre jeunes et séniors ou entre non diplômés et diplômés du supérieur restent conséquents, de l'ordre d'une trentaine de points environ (Graphique 58). Par ailleurs, 19% des non diplômés restent des non-utilisateurs de téléphone mobile (Tableau A 16, page 288). Les écarts en fonction du lieu de résidence restent stables sur la période.

Graphique 58 - Usage quotidien d'un téléphone mobile, en fonction de l'âge, du diplôme et de la taille d'agglomération

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % d'utilisateurs quotidiens -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

L'ordinateur à domicile

En 2020, 3 utilisateurs sur 4 sont des utilisateurs quotidiens, alors qu'ils n'étaient que 61% en 2019.

Cette année, tous les groupes affichent **un recours accru** à l'ordinateur à domicile (Graphique 59). L'usage quotidien d'un ordinateur à domicile **progresse avec l'âge** (avec cependant une légère baisse après 70 ans), avec le niveau de diplôme (de 45% pour les non-diplômés à 76% pour les diplômés du supérieur), le niveau de vie (59% des titulaires de bas revenus utilisent tous les jours un ordinateur chez eux, contre 74% des plus hauts revenus) et le niveau d'urbanisation : dans les zones rurales, on recense 60% d'utilisateurs quotidiens, pour 72% à Paris et dans son agglomération.

En 2020 (Tableau A 17, page 289), 38% des non-diplômés et un quart des retraités n'utilisent jamais d'ordinateur chez eux. C'est aussi le cas de 30% des 70 ans et plus et de 26% des personnes qui vivent seules (contre 11% en moyenne dans l'ensemble de la population).

Graphique 59 - Usage quotidien d'un ordinateur à domicile,
en fonction de l'âge, du diplôme, de la taille d'agglomération et du niveau de vie
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % d'utilisateurs quotidiens -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La tablette

Si son utilisation globale progresse dans la population, la fréquence de son usage est plutôt en baisse au sein des utilisateurs (44% des utilisateurs sont des utilisateurs quotidiens en 2020, contre 51% en 2019).

Par rapport à 2019, dans l'ensemble de la population, la proportion d'usagers quotidiens augmente dans tous les groupes, respectant les corrélations mesurées jusque-là (Graphique 60) : l'usage quotidien est maximal entre 25 et 69 ans (27-28%), il croît avec le niveau de diplôme (de 18% pour les non-diplômés à 31% pour les diplômés du supérieur) et le niveau de vie (de 20% pour les bas revenus à 34% pour les titulaires des hauts revenus). Les habitants de l'agglomération parisienne (31%) sont plus souvent des usagers quotidiens des tablettes que les habitants des petites communes rurales (22%).

Pour certains groupes, une majorité de personnes n'utilisent jamais de tablette. C'est ainsi le cas de 58% des non -diplômés, de 57% des personnes seules et de 54% des 70 ans et plus (Tableau 17 et Tableau A 18, page 290).

Le téléphone fixe

Au sein des utilisateurs, la proportion d'utilisateurs journaliers est restée la même (33% en 2019 comme en 2020).

Cette année, si en moyenne 24% des personnes interrogées utilisent quotidiennement un téléphone fixe (Graphique 61 et Tableau A 19, page 291), c'est le cas de 48% des 70 ans et plus, de 41% des retraités et de 34% des non-diplômés. A l'inverse, la moitié des 12-17 ans (53%) n'utilisent pas du tout de téléphone fixe et 46% des 25-39 ans n'y recourent pas non plus : c'est le seul équipement étudié dont l'usage croît avec l'âge

Graphique 60 - Usage quotidien d'une tablette, en fonction de l'âge, du diplôme, de la taille d'agglomération et du niveau de vie

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % d'utilisateurs quotidiens -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 61 - Usage quotidien d'un téléphone fixe, en fonction de l'âge et du diplôme

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % d'utilisateurs quotidiens -

50
40
30
20
10
0
10
10
15
20
30
48
12-17 ans
18-24 ans
25-39 ans
40-59 ans
60-69 ans
70 ans et plus
2019
2020

34
27
21
22
Non diplômé
BEPC
BAC
Diplômé du supérieur
2019
2020

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

L'enceinte connectée

Au sein des utilisateurs, en forte hausse (9% à 24%), la part d'utilisateurs quotidiens recule un peu (passant de 47% à 42% cette année). La proportion d'usagers quotidiens est multipliée par 2,5 dans l'ensemble de la population, passant de 4% en 2019 à 10% en 2020.

Ce sont les cadres (22%) et les 18-24 ans qui affichent le plus d'intérêt pour cet équipement : environ une personne sur cinq, dans cette tranche d'âge, l'utilise au quotidien (19%, Graphique 62 et Tableau A 20, page 292).

L'accès à une enceinte connectée, même en progression, reste l'apanage des plus jeunes et des plus diplômés. Les foyers de grande taille en disposent plus souvent que ceux qui ne comportent qu'une ou deux personnes.

Et, pour l'heure, dans tous les groupes sociodémographiques, une majorité d'individus dit ne jamais utiliser d'enceinte connectée avec assistant vocal (Tableau 17).

Graphique 62 - Usage quotidien d'une enceinte connectée, en fonction de l'âge, du diplôme, de la taille d'agglomération et du niveau de vie

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % d'utilisateurs quotidiens -

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 16 – Proportion d'utilisateurs quotidiens des différents équipements, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Mobile, smartphone	Ordinateur	Téléphone fixe	Tablette	Enceinte connectée
Sexe	Homme	77%	**70%**	22%	24%	**12%**
	Femme	79%	62%	**25%**	**27%**	8%
Age	12-17 ans	**87%**	50%	10%	25%	**14%**
	18-24 ans	**86%**	61%	10%	21%	**19%**
	25-39 ans	**85%**	61%	15%	27%	**13%**
	40-59 ans	**82%**	**71%**	20%	28%	10%
	60-69 ans	74%	**76%**	**30%**	28%	7%
	70 ans et plus	56%	63%	**48%**	22%	3%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	72%	59%	26%	18%	5%
	Deux personnes	74%	**72%**	**30%**	**28%**	9%
	Trois personnes	**83%**	67%	19%	28%	11%
	Quatre personnes	**85%**	62%	16%	27%	**15%**
	Cinq personnes et plus	82%	58%	15%	25%	10%
Diplôme	Non diplômé	54%	45%	**34%**	18%	5%
	BEPC	75%	66%	**27%**	23%	8%
	BAC	**83%**	**70%**	21%	27%	9%
	Diplômé du supérieur	**85%**	**76%**	22%	**31%**	**13%**
	12-17 ans	**87%**	50%	10%	25%	**14%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	80%	63%	22%	29%	9%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**85%**	**77%**	24%	**35%**	**22%**
	Profession Intermédiaire	**89%**	**73%**	15%	27%	9%
	Employé	**85%**	60%	14%	24%	10%
	Ouvrier	80%	60%	17%	24%	**13%**
	Personne au foyer	74%	64%	23%	27%	7%
	Retraité	62%	65%	**41%**	24%	4%
	Autre inactif	81%	63%	16%	16%	10%
Niveau de vie	Bas revenus	76%	59%	17%	20%	10%
	Classes moyennes inférieures	79%	66%	25%	26%	8%
	Classes moyennes supérieures	80%	**72%**	23%	27%	10%
	Hauts revenus	**85%**	**74%**	25%	**34%**	**13%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	71%	60%	25%	22%	8%
	2 000 à 20 000 hab.	77%	65%	22%	27%	10%
	20 000 à 100 000 hab.	76%	64%	21%	25%	9%
	Plus de 100 000 hab.	**82%**	**69%**	23%	26%	9%
	Agglomération parisienne	**82%**	**72%**	**27%**	**31%**	**15%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**78%**	**66%**	**24%**	**26%**	**10%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 22% des cadres et membres des professions intellectuelles supérieures ont, au cours des six derniers mois, utilisé une enceinte connectée avec assistant vocal tous les jours, contre 10% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau 17 – Proportion de non-utilisateurs des différents équipements, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Enceinte connectée	Tablette	Téléphone fixe	Ordinateur	Mobile, smartphone
Sexe	Homme	67%	37%	28%	10%	5%
	Femme	**71%**	37%	27%	**13%**	5%
Age	12-17 ans	57%	27%	**53%**	3%	2%
	18-24 ans	53%	36%	**40%**	7%	2%
	25-39 ans	64%	28%	**46%**	7%	2%
	40-59 ans	70%	36%	24%	7%	3%
	60-69 ans	**75%**	38%	13%	12%	4%
	70 ans et plus	**82%**	**54%**	8%	**30%**	**16%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**81%**	**57%**	**32%**	**26%**	**11%**
	Deux personnes	**73%**	39%	21%	12%	5%
	Trois personnes	65%	29%	**31%**	6%	3%
	Quatre personnes	58%	24%	30%	4%	2%
	Cinq personnes et plus	60%	30%	**37%**	4%	5%
Diplôme	Non diplômé	**80%**	**58%**	21%	**38%**	**19%**
	BEPC	70%	**42%**	23%	**15%**	5%
	BAC	70%	35%	27%	6%	3%
	Diplômé du supérieur	67%	28%	29%	3%	2%
	12-17 ans	57%	27%	**53%**	3%	2%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	65%	27%	34%	8%	1%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	56%	20%	31%	2%	1%
	Profession Intermédiaire	70%	31%	**33%**	1%	2%
	Employé	65%	35%	**40%**	6%	2%
	Ouvrier	65%	37%	**32%**	12%	3%
	Personne au foyer	74%	42%	26%	15%	5%
	Retraité	**79%**	**48%**	10%	**25%**	**12%**
	Autre inactif	68%	41%	**36%**	12%	3%
Niveau de vie	Bas revenus	67%	**43%**	**33%**	**14%**	5%
	Classes moyennes inférieures	69%	35%	25%	11%	5%
	Classes moyennes supérieures	71%	35%	26%	7%	3%
	Hauts revenus	67%	26%	28%	7%	4%
Taille d'agglomération	Communes rurales	**73%**	**41%**	23%	**15%**	**7%**
	2 000 à 20 000 hab.	70%	37%	29%	12%	5%
	20 000 à 100 000 hab.	71%	38%	**32%**	**15%**	4%
	Plus de 100 000 hab.	70%	36%	**31%**	9%	5%
	Agglomération parisienne	62%	30%	22%	7%	3%
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**69%**	**37%**	**28%**	**11%**	**5%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 79% des retraités n'ont jamais, au cours des six derniers mois, utilisé une enceinte connectée avec assistant vocal tous les jours, contre 69% de l'ensemble de la population en moyenne.

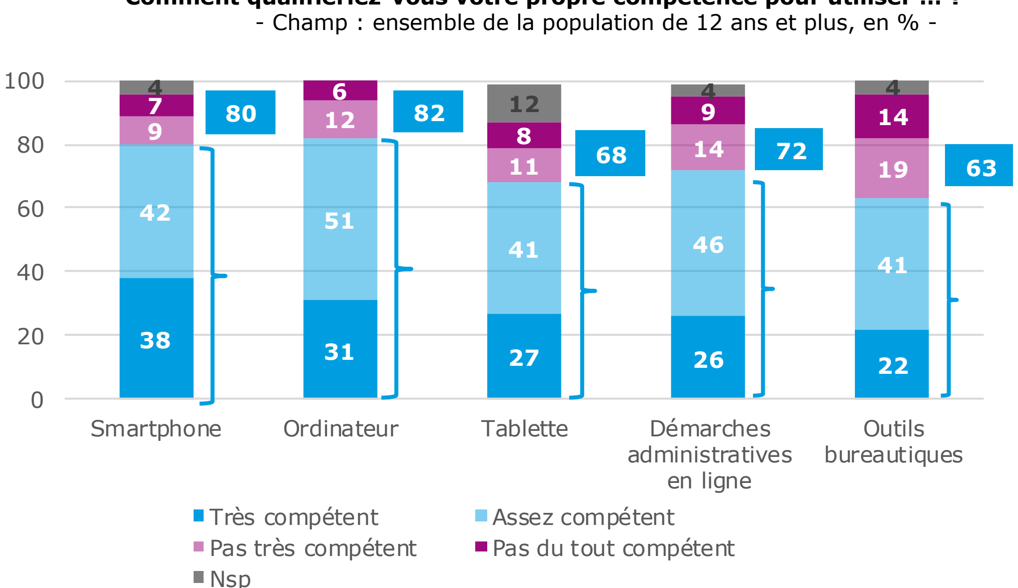
En même temps que la fréquence d'usage, la compétence ressentie à l'usage des nouvelles technologies progresse dans la population

Une question à propos de la **compétence** à utiliser certains équipements, outils ou à réaliser des démarches administratives en ligne a été posée (Graphique 63). Si le sentiment d'être 'très compétent' est minoritaire dans la population (de 22% à 38% selon le type d'équipement ou de pratique), plus de quatre personnes sur dix se sentent toujours 'assez compétentes'. Ce qui, au total, assure globalement un sentiment de relative compétence, à 63% au moins.

Plus les équipements sont récents et moins les Français se sentent en confiance : l'ordinateur génère un sentiment de compétence pour 82% des répondants, le smartphone pour 80% d'entre eux et la tablette pour 68%.

Deux nouveaux usages ont été testés : plus de 7 Français sur 10 (72%) se disent globalement compétents pour **réaliser des démarches administratives en ligne** (26% se disant très et 46% assez compétents) et plus de 6 sur 10 pour **utiliser les outils bureautiques** (63%).

Graphique 63
Comment qualifieriez-vous votre propre compétence pour utiliser ... ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

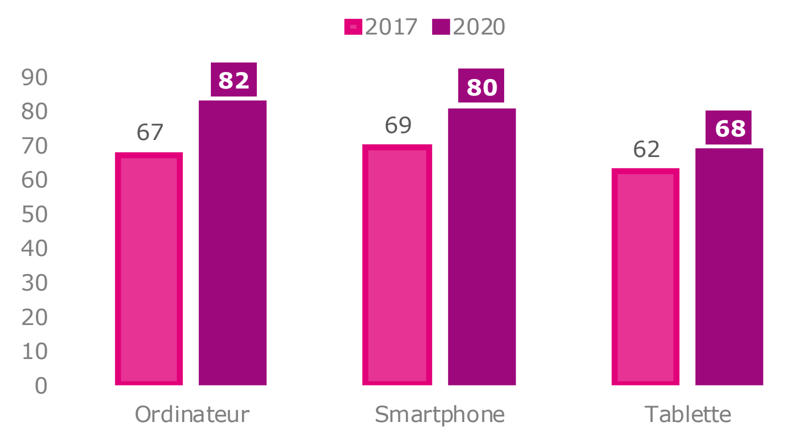


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Très nettement, le sentiment de compétence affiché par les Français vis-à-vis des différents équipements (ordinateur, tablette, smartphone) a progressé par rapport à 2017 : + 15 points pour l'ordinateur, qui passe en tête des équipements où la compétence globalement ressentie est la plus forte, + 11 points pour le téléphone mobile et + 6 points pour la tablette (Graphique 64).

Le sentiment de compétence semble, par ailleurs, corrélé à la fréquence d'utilisation des différents équipements (Graphique 69, page 93).

Graphique 64 – Evolution du sentiment de compétence 2017-2020
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se disant « très » ou « assez » compétent -

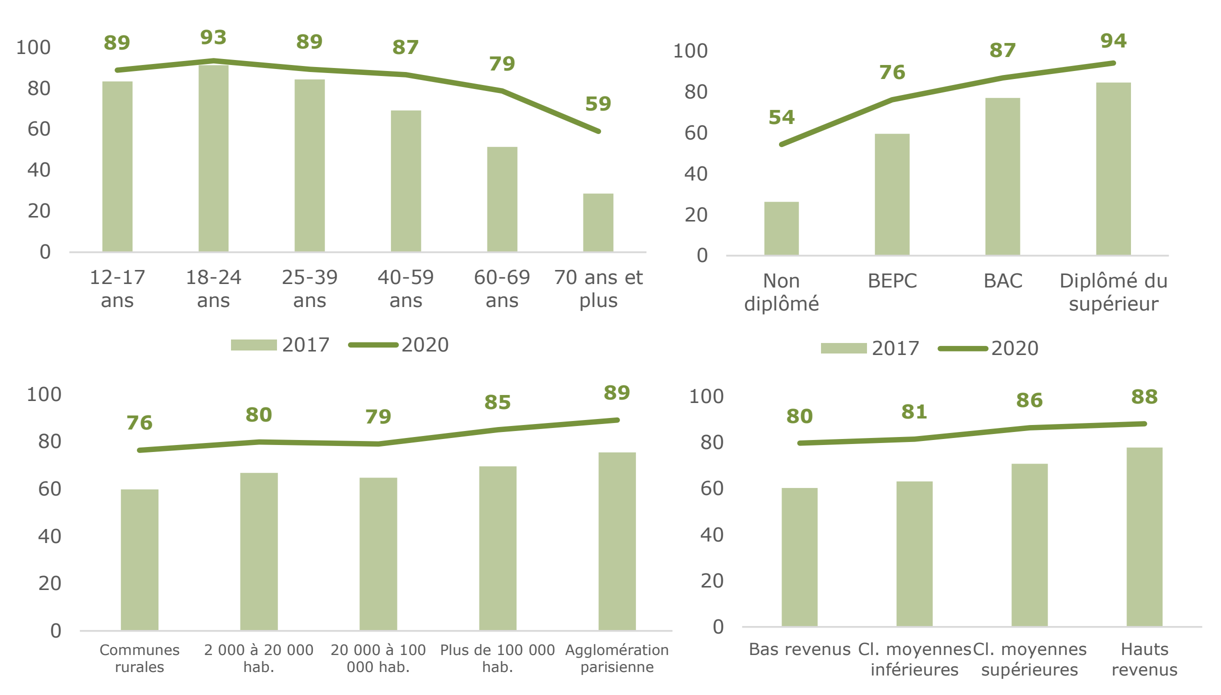


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La compétence à utiliser un ordinateur

Dans tous les groupes sociaux, cette année, domine un sentiment de compétence pour utiliser un ordinateur (on trouvera le détail catégoriel en annexe, Tableau A 21, page 293). Avant 60 ans, ce sentiment est très dominant, il perd une dizaine de points après 60 ans et diminue plus encore à partir de 70 ans, tout en restant majoritaire (59%). Plus la personne est diplômée et plus elle se dit compétente (40 points d'écart entre les non-diplômés et les diplômés du supérieur). En 2020, les plus compétents de tous sont les cadres et membres des professions intellectuelles supérieurs (96%) et les membres des professions intermédiaires (92%).

Graphique 65 – Compétence à utiliser un ordinateur selon l'âge, le diplôme, la taille d'agglomération de résidence et le niveau de vie
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se disant « très » ou « assez » compétent -

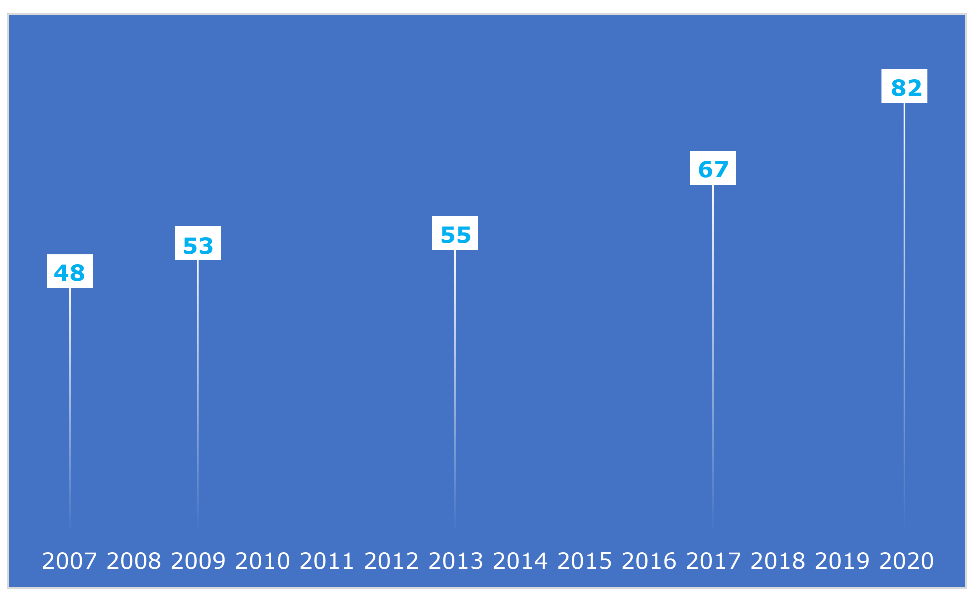


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La progression du sentiment d'être compétent avec un ordinateur est au rendez-vous dans tous les groupes, et la tendance est à une légère résorption des écarts catégoriels : par exemple, par rapport à 2017, le sentiment de compétence des non-diplômés gagne 28 points, quand celui des diplômés du supérieur progresse de 10 points.

Pour l'ordinateur, on dispose d'un historique plus ancien (Graphique 66) : en 2007, moins d'un Français sur deux se sentait compétent. En 2013, soit six ans plus tard, la compétence affichée n'avait progressé que de 7 points (environ un point par an). La hausse est plus conséquente entre 2013 et 2017 (de l'ordre de 3 points par an) et elle s'envole entre 2017 et 2020 (+ 15 points en trois ans).

Graphique 66 - Comment qualifieriez-vous votre propre compétence pour utiliser un ordinateur ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se disant « très » ou « assez » compétent -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La compétence à utiliser un smartphone

A l'exception des plus âgés (dont 48% se déclarent 'très' ou 'assez' compétents), le sentiment majoritaire est celui d'une maîtrise de cet équipement. Le détail catégoriel des réponses pour le smartphone se trouve en annexe, au Tableau A 22, page 294.

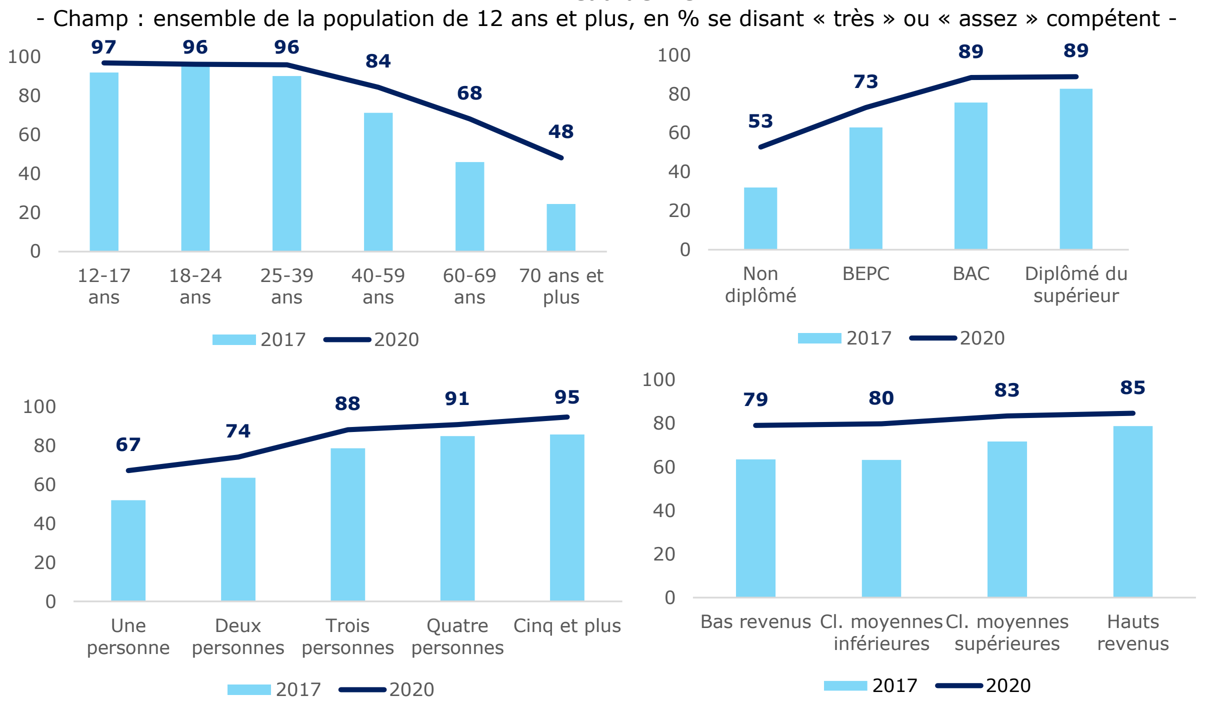
Avant 40 ans, plus de 9 personnes sur 10 se sentent compétentes avec un smartphone (Graphique 67) et, comme pour l'ordinateur, le sentiment de compétence du smartphone décline avec l'âge : il est divisé par deux entre les ados (97%) et les seniors (48% des 70 ans et plus).

Les plus diplômés, ceux qui vivent dans des foyers de grande taille et, également, ceux qui disposent d'un niveau de vie supérieur au niveau de vie médian (classes moyennes supérieures et hauts revenus) se disent plus compétents que la moyenne. A Paris et dans son agglomération, on se dit davantage compétents (87%) qu'en zone rurale (75%).

Les écarts tendent à se résorber : les moins compétents en 2017, comme les personnes au foyer, les non-diplômés et les plus âgés, affichant les hausses les plus importantes.

Graphique 67 – Compétence à utiliser un smartphone selon l'âge, le diplôme, la taille du foyer et le niveau de vie

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se disant « très » ou « assez » compétent -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

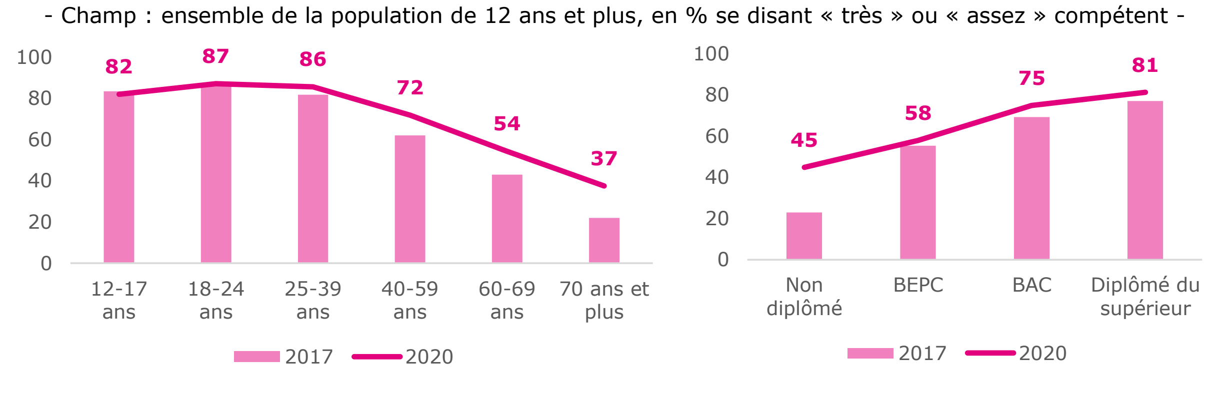
La compétence à utiliser une tablette

Les écarts catégoriels (détaillés au Tableau A 23, page 295) sont conséquents puisque 37% seulement des 70 ans et plus se disent compétents pour utiliser une tablette tandis que 87% des cadres le sont.

Comme pour les autres équipements numériques, l'âge, le niveau de diplôme ou encore le niveau de vie participent au sentiment de compétence déclaré (Graphique 68) et les écarts, même s'ils restent conséquents, se sont quelque peu réduits ces dernières années. Par exemple, moins de 25 ans ne se disent pas plus compétents en 2020 qu'en 2017 alors que, chez les plus âgés, la progression est sensible (+ 11 points pour les sexagénaires et + 15 points pour les 70 ans et plus).

Graphique 68 – Compétence à utiliser une tablette selon l'âge et le diplôme, la taille du foyer et le niveau de vie

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se disant « très » ou « assez » compétent -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 68 suite– Compétence à utiliser une tablette selon la taille du foyer et le niveau de vie
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se disant « très » ou « assez » compétent -

	Une personne	Deux personnes	Trois personnes	Quatre personnes	Cinq et plus
2020	52	62	79	82	79

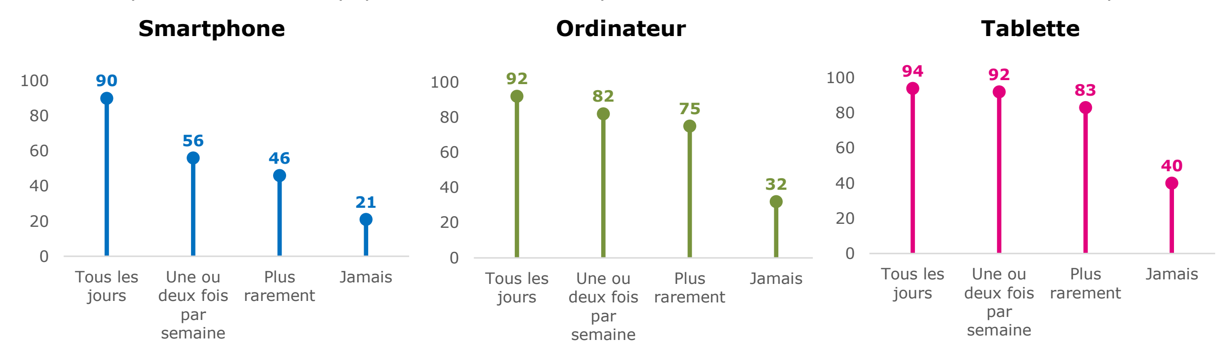
	Bas revenus	Cl. moyennes inférieures	Cl. moyennes supérieures	Hauts revenus
2020	65	67	73	75

2017 / 2020

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Pour ces trois équipements, **la compétence est fortement dépendante de la fréquence d'utilisation** (Graphique 69) : plus l'utilisation est fréquente et plus le sentiment de compétence est élevé. Pour la tablette, les utilisateurs quotidiens et ceux qui y recourent quelques fois par semaine affichent un taux de compétence proche, supérieur à 90%. Les utilisateurs moins réguliers se disent compétents à 83% et les non-utilisateurs à 40%. Pour l'ordinateur, entre une fréquence quotidienne et une fréquence hebdomadaire, la compétence auto-déclarée perd 10 points. Pour le smartphone, le lien est particulièrement net car le décrochage du sentiment de compétence se fait dès lors que l'utilisation n'est pas quotidienne, avec une baisse de plus de 30 points du sentiment de compétence (90% des utilisateurs quotidiens se sentent compétents, pour seulement 56% de ceux qui l'utilisent quelques fois par semaine). C'est aussi pour le smartphone que les non-utilisateurs se sentent les moins à même d'utiliser l'appareil : un sur cinq seulement (21%) se dit compétent pour ça, contre 32% de ceux qui n'utilisent pas un ordinateur et 40% des non-utilisateurs de tablette.

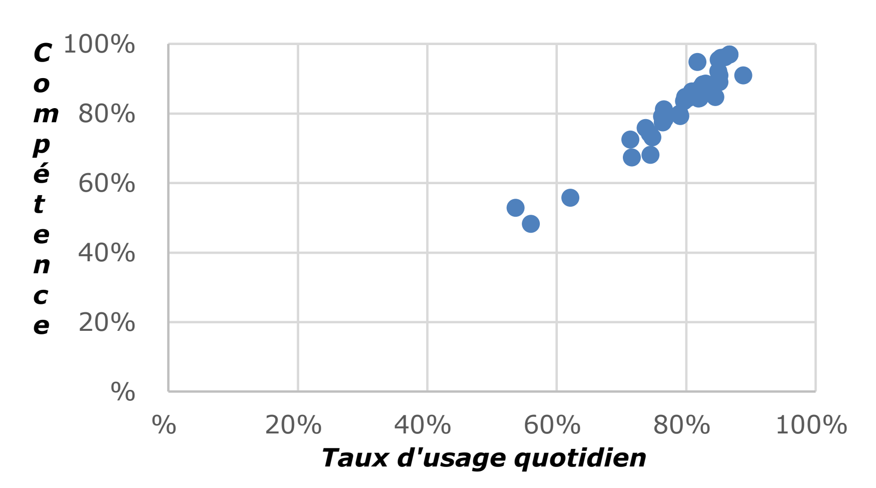
Graphique 69 – Lien entre fréquence d'utilisation et compétence ressentie pour le smartphone, l'ordinateur et la tablette et
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se disant « très » ou « assez » compétent -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Ce lien particulièrement net pour le smartphone entre la fréquence d'utilisation et le sentiment d'être compétent avec l'outil se lit aussi au Graphique 70 où les différents groupes sociaux ont été positionnés en fonction de leur taux d'usage en abscisse et de leur sentiment de compétence en ordonnées. Le nuage de points traduit la relation quasi-linéaire entre fréquence d'usage et sentiment de compétence.

Graphique 70- Une relation quasi linéaire entre la fréquence d'utilisation du smartphone et la compétence ressentie
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus -

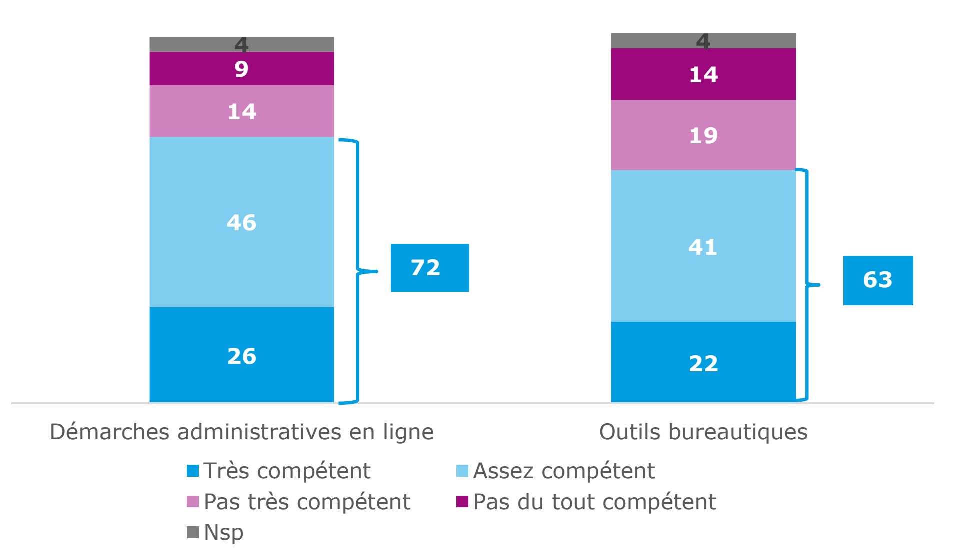


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

La compétence à utiliser des outils bureautiques et à réaliser des démarches administratives en ligne

Outre la compétence à utiliser des terminaux spécifiques (ordinateur, smartphone et tablette), nous avons également mesuré cette année l'aptitude déclarée à utiliser des outils bureautiques et à réaliser des démarches administratives en ligne (Graphique 71). Le détail des réponses selon l'ensemble des descripteurs sociodémographiques se trouve en annexe (Tableau A 24, page 296 pour les outils bureautiques et Tableau A 25, page 297 pour les démarches administratives).

Graphique 71
Compétence déclarée pour utiliser les démarches administratives en ligne et les outils bureautiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les liens avec le niveau de diplôme, le niveau de vie ou la taille de l'unité urbaine sont semblables pour les deux pratiques.

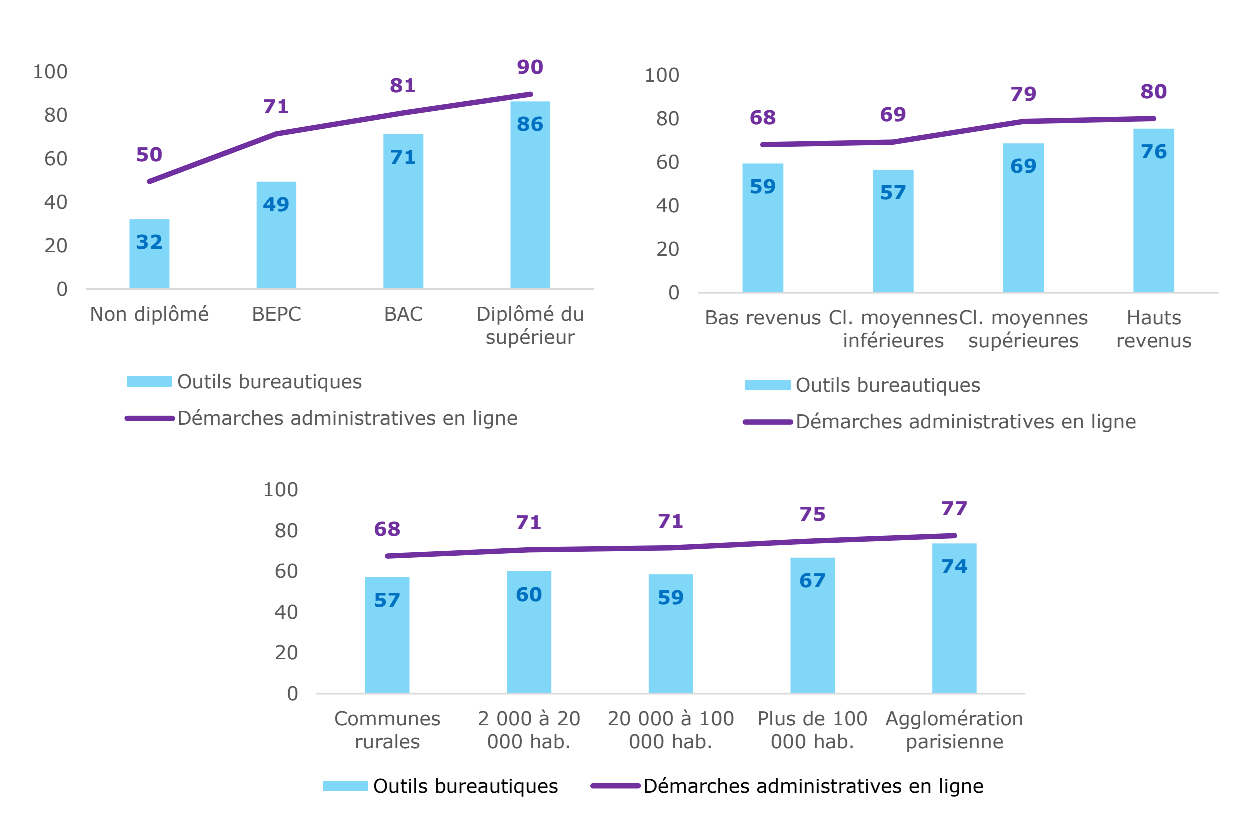
Les individus les moins diplômés, qui disposent d'un niveau de vie faible et qui résident en zone rurale font état de moins de compétences et d'aptitudes à utiliser les outils bureautiques ou à réaliser des démarches en ligne (Graphique 72).

On note également que, quel que soit le niveau de diplôme ou le niveau de vie, la compétence à réaliser des démarches administratives en ligne dépasse toujours celle à utiliser les outils bureautiques.

L'analyse par âge (Graphique 73) est particulièrement intéressante car si les deux courbes ont la même allure en forme de cloche (avec des très jeunes et des très âgés moins compétents), les âges où la maîtrise affichée est maximale divergent. Pour les outils bureautiques, c'est entre 18 et 40 ans que l'on se sent le plus compétent (à 83 ou 84%). Pour la réalisation de démarches administratives en ligne, la maîtrise la plus grande correspond à la période de 25 à 59 ans.

Et **le défaut de maîtrise des démarches administratives en ligne pour les plus jeunes est patent** : seulement 28% des 12-17 ans se pensent compétents alors que leur maîtrise des outils numériques est équivalente à celle de l'ensemble de la population. Les 18-24 ans se déclarent, également, mieux à même d'utiliser les outils numériques (83%, + 20 points par rapport à l'ensemble de la population) que de réaliser des démarches administratives en ligne (64%, - 8 points par rapport à l'ensemble de la population).

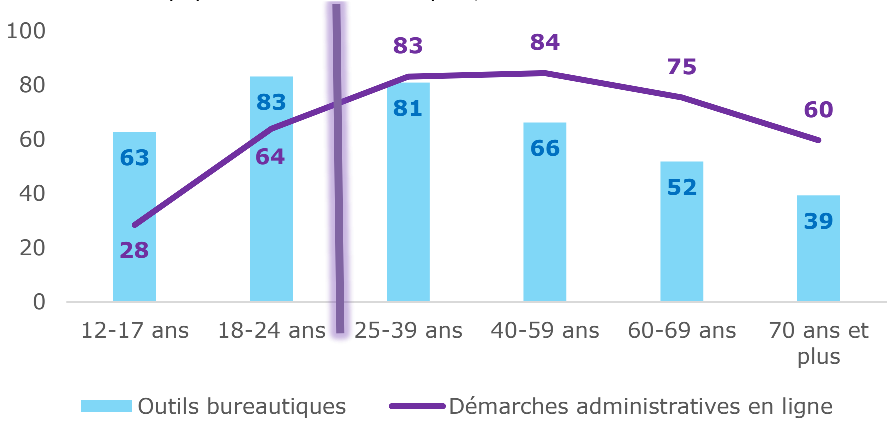
Graphique 72
Compétence déclarée pour utiliser les démarches administratives en ligne et les outils bureautiques, en fonction du diplôme, du niveau de vie et de la taille d'agglomération
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se disant « très » ou « assez » compétent -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Graphique 73 - Avant 25 ans, on se dit plus compétent avec les outils bureautiques qu'avec l'administration en ligne

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se disant « très » ou « assez » compétent -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 18 – Sentiment de compétence pour utiliser différents équipements et outils, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de 'très' et 'assez' compétent -

		Un ordinateur	Un smartphone	Une tablette	Les démarches administratives en ligne	Les outils bureautiques
Sexe	Homme	**84%**	81%	69%	73%	**67%**
	Femme	80%	79%	67%	72%	61%
Age	12-17 ans	**89%**	**97%**	**82%**	28%	63%
	18-24 ans	**93%**	**96%**	**87%**	64%	**83%**
	25-39 ans	**89%**	**96%**	**86%**	**83%**	**81%**
	40-59 ans	**87%**	**84%**	**72%**	**84%**	**66%**
	60-69 ans	79%	68%	54%	75%	52%
	70 ans et plus	59%	48%	37%	60%	39%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	69%	67%	52%	66%	53%
	Deux personnes	81%	74%	62%	**76%**	59%
	Trois personnes	**89%**	**88%**	**79%**	**78%**	**72%**
	Quatre personnes	**86%**	**91%**	**82%**	70%	**73%**
	Cinq personnes et plus	**87%**	**95%**	**79%**	61%	68%
Diplôme	Non diplômé	54%	53%	45%	50%	32%
	BEPC	76%	73%	58%	71%	49%
	BAC	**87%**	**89%**	**75%**	**81%**	**71%**
	Diplômé du supérieur	**94%**	**89%**	**81%**	**90%**	**86%**
	12-17 ans	**89%**	**97%**	**82%**	28%	63%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	87%	85%	72%	72%	**77%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**96%**	**95%**	**87%**	**87%**	**92%**
	Profession Intermédiaire	**92%**	**91%**	**81%**	**84%**	**80%**
	Employé	**89%**	**92%**	**78%**	73%	**71%**
	Ouvrier	81%	**84%**	71%	68%	52%
	Personne au foyer	75%	76%	63%	66%	49%
	Retraité	65%	56%	44%	65%	43%
	Autre inactif	**88%**	**86%**	72%	63%	65%
Niveau de vie	Bas revenus	80%	79%	65%	68%	59%
	Classes moyennes inférieures	81%	80%	67%	69%	57%
	Classes moyennes supérieures	**86%**	**83%**	**73%**	**79%**	**69%**
	Hauts revenus	**88%**	**85%**	**75%**	**80%**	**76%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	76%	72%	60%	68%	57%
	2 000 à 20 000 hab.	80%	78%	68%	71%	60%
	20 000 à 100 000 hab.	79%	77%	68%	71%	59%
	Plus de 100 000 hab.	**85%**	**84%**	**72%**	**75%**	**67%**
	Agglomération parisienne	**89%**	**87%**	**74%**	**77%**	**74%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**82%**	**80%**	**68%**	**72%**	**63%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 93% des 18-24 ans se disent 'très compétents' pour utiliser un ordinateur et 96% pour utiliser un smartphone, contre respectivement 82% et 80% de l'ensemble de la population en moyenne.

f) Adresse mail personnelle et professionnelle : moins d'un Français sur dix n'en a aucune

Si une majorité de Français dispose d'une adresse mail personnelle (89%), moins de 4 sur dix en ont une professionnelle (39%). Le cas le plus fréquent (53% de la population) correspond à un double accès, à la fois à une adresse personnelle **et** une adresse personnelle. 37% ne disposent que d'un accès personnel alors que 2% ne déclarent qu'une adresse professionnelle. (Graphique 74).

Graphique 74 – Proportion d'individus disposant d'une adresse mail, personnelle ou professionnelle
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

89
39
PERSONNELLE
PROFESSIONNELLE, ÉTUDIANTE

8%
53%
2%
37%
Ni l'une, ni l'autre · Privée seule · Pro seule · Les deux

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Près de neuf personnes sur dix (89%) ont une adresse mail personnelle. La proportion est un peu moindre aux deux extrémités de l'échelle des âges : 79% des 12-17 ans (10 points de moins que la moyenne) et 70% des 70 ans et plus (presque 20 points de moins) en sont dotés.

Près d'un retraité sur quatre n'a pas d'adresse mail personnelle (77% en ont une).

Entre les non diplômés (65%) et les diplômés du supérieur (97%), l'écart est très net. En revanche, on ne pointe que très peu d'influence du genre, du niveau de vie ou de la taille de l'unité urbaine de résidence dans le fait de disposer d'une adresse mail personnelle.

Dans l'ensemble de la population, quatre personnes sur dix environ (39%) ont une adresse liée à leur activité professionnelle ou étudiante. Les 12-17 ans et les 25-39 ans sont les tranches d'âge les plus concernées (respectivement 63% et 59%). Parmi les actifs occupés 64% ont une adresse professionnelle, c'est le cas de 90% des cadres et membres des professions intellectuelles supérieures.

Le niveau de diplôme est plus clivant encore que pour l'adresse personnelle : seuls 11% des non diplômés ont une adresse mail professionnelle, contre 67% des diplômés du supérieur. L'écart est sensible entre les diplômés du bac et ceux de l'enseignement supérieur, alors que s'agissant de l'adresse personnelle, ils ont un taux identique.

Tableau 19 – Proportion d'individus disposant d'une adresse mail personnelle ou professionnelle

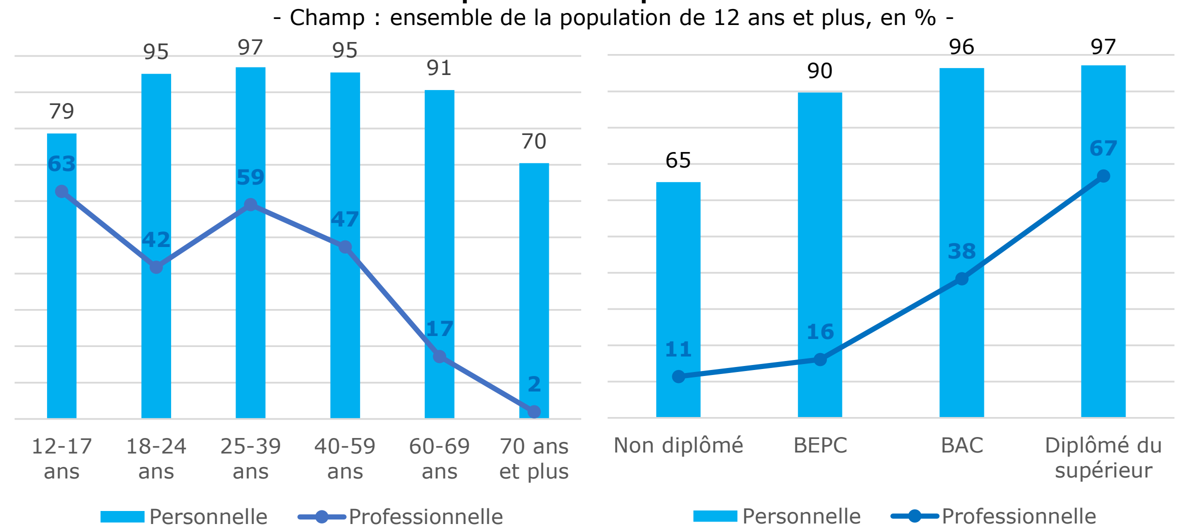
		Adresse mail personnelle	Adresse mail professionnelle	Aucune	Privée seulement	Pro. seulement	Les deux
Sexe	Homme	91%	42%	7%	51%	2%	40%
	Femme	88%	35%	11%	54%	2%	34%
Age	12-17 ans	79%	**63%**	12%	26%	**10%**	**53%**
	18-24 ans	**95%**	42%	1%	58%	4%	37%
	25-39 ans	**97%**	**59%**	2%	39%	1%	**58%**
	40-59 ans	**95%**	**47%**	3%	49%	1%	**46%**
	60-69 ans	91%	17%	8%	**74%**	1%	16%
	70 ans et plus	70%	2%	**29%**	**69%**	%	2%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	78%	27%	**21%**	52%	1%	26%
	Deux personnes	90%	27%	8%	**65%**	1%	25%
	Trois personnes	94%	**51%**	5%	44%	2%	**50%**
	Quatre personnes	94%	**58%**	3%	39%	4%	**55%**
	Cinq personnes et plus	89%	**47%**	6%	47%	5%	**42%**
Diplôme	Non diplômé	65%	11%	**34%**	55%	1%	10%
	BEPC	90%	16%	9%	**75%**	2%	14%
	BAC	**96%**	38%	3%	**59%**	1%	38%
	Diplômé du supérieur	**97%**	**67%**	2%	32%	1%	**65%**
	12-17 ans	79%	**63%**	12%	26%	**10%**	**53%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	93%	**71%**	4%	25%	3%	**68%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**96%**	**90%**	1%	9%	4%	**86%**
	Profession Intermédiaire	**95%**	**78%**	2%	20%	3%	**75%**
	Employé	**95%**	**47%**	3%	50%	2%	**45%**
	Ouvrier	92%	19%	6%	**75%**	2%	17%
	Personne au foyer	87%	14%	9%	**77%**	4%	10%
	Retraité	77%	2%	**23%**	**75%**	%	2%
	Autre inactif	92%	20%	7%	**73%**	1%	19%
Niveau de vie	Bas revenus	90%	28%	8%	**65%**	2%	25%
	Classes moyennes inférieures	89%	34%	8%	58%	2%	32%
	Classes moyennes supérieures	92%	**45%**	6%	48%	1%	**44%**
	Hauts revenus	93%	**54%**	5%	41%	2%	**52%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	85%	27%	13%	**60%**	2%	25%
	2 000 à 20 000 hab.	88%	36%	9%	55%	3%	33%
	20 000 à 100 000 hab.	89%	35%	10%	56%	1%	34%
	Plus de 100 000 hab.	92%	40%	6%	53%	2%	38%
	Agglomération parisienne	92%	**58%**	6%	37%	2%	**55%**
Situation d'emploi	Actif occupé	**97%**	**64%**	2%	35%	2%	**62%**
	Inactif	82%	5%	**18%**	**77%**	%	5%
	Chômeur	91%	17%	5%	**77%**	3%	14%
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**89%**	**39%**	**8%**	**53%**	**2%**	**37%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

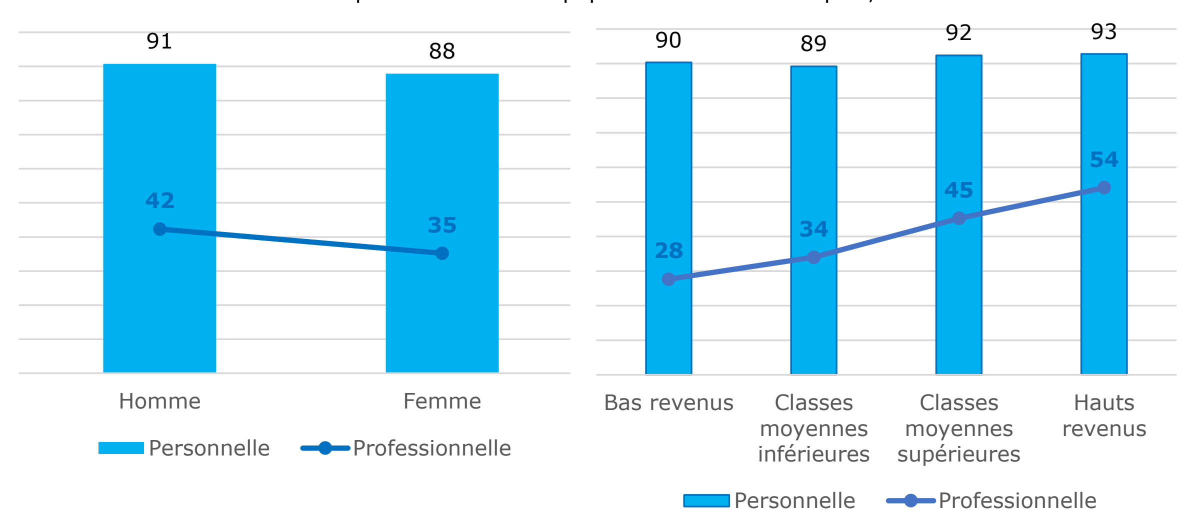
Exemple de lecture : 97% des 25-39 ans disposent d'une adresse mail personnelle (contre 89% de l'ensemble de la population en moyenne) ; 58% d'entre eux disposent d'une adresse mail personnelle et d'une adresse mail professionnelle (contre 37% de l'ensemble de la population en moyenne).

Graphique 75 – L'âge et le niveau de diplôme sont très corrélés avec le fait de déclarer une adresse mail personnelle et professionnelle
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Graphique 76 - Le genre et le niveau de vie influent sur le fait de disposer d'une adresse mail professionnelle, mais pas personnelle
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Qui sont les Français qui n'ont aucune adresse mail ?

Un peu moins d'une personne sur dix n'a aucune adresse mail (8%).

Il s'agit de personnes âgées : 68% sont des retraités et 57% ont 70 ans ou plus. Peu diplômées (43% n'ont aucun diplôme, soit quatre fois plus qu'en population générale), ces personnes vivent plus souvent seules (44%, contre 18% en moyenne), en zone rurale (33%, contre 22% dans l'ensemble de la population).

On retiendra que :

- 50% des éloignés du numérique n'ont aucune adresse mail
- 85% de ceux qui n'ont aucune adresse mail sont des éloignés du numérique

Tableau 20 – Profil des individus selon qu'ils disposent d'une adresse mail personnelle ou professionnelle

		Aucune	Privée seulement	Pro. seulement	Les deux	ENSEMBLE
Sexe	Homme	37%	46%	**58%**	52%	**48%**
	Femme	**63%**	54%	42%	48%	**52%**
Age	12-17 ans	12%	4%	**42%**	13%	**9%**
	18-24 ans	1%	8%	15%	7%	**7%**
	25-39 ans	4%	15%	14%	**31%**	**19%**
	40-59 ans	13%	32%	21%	**43%**	**34%**
	60-69 ans	13%	**20%**	7%	6%	**14%**
	70 ans et plus	**57%**	**22%**	2%	1%	**17%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**44%**	18%	8%	13%	**18%**
	Deux personnes	35%	**47%**	28%	26%	**38%**
	Trois personnes	10%	15%	14%	**25%**	**18%**
	Quatre personnes	6%	13%	32%	**27%**	**18%**
	Cinq personnes et plus	5%	7%	17%	9%	**7%**
Diplôme	Non diplômé	**43%**	11%	7%	3%	**11%**
	BEPC	35%	**50%**	29%	14%	**35%**
	BAC	5%	16%	4%	15%	**14%**
	Diplômé du supérieur	6%	19%	19%	**56%**	**31%**
	12-17 ans	12%	4%	**42%**	13%	**9%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef	2%	2%	6%	8%	**4%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	1%	2%	19%	**24%**	**10%**
	Profession Intermédiaire	3%	6%	25%	**33%**	**16%**
	Employé	6%	17%	21%	23%	**18%**
	Ouvrier	8%	**18%**	12%	6%	**13%**
	Personne au foyer	7%	10%	13%	2%	**7%**
	Retraité	**68%**	**37%**	2%	1%	**26%**
	Autre inactif	5%	8%	2%	3%	**6%**
Niveau de vie	Bas revenus	20%	**29%**	26%	16%	**24%**
	Classes moyennes inférieures	24%	27%	30%	21%	**25%**
	Classes moyennes supérieures	18%	23%	17%	30%	**25%**
	Hauts revenus	11%	14%	17%	**26%**	**18%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	**33%**	25%	24%	15%	**22%**
	2 000 à 20 000 hab.	19%	19%	23%	16%	**18%**
	20 000 à 100 000 hab.	16%	15%	7%	13%	**14%**
	Plus de 100 000 hab.	21%	30%	27%	31%	**29%**
	Agglomération parisienne	11%	11%	19%	**24%**	**16%**
Situation d'emploi	Actif occupé	12%	32%	64%	**91%**	**51%**
	Inactif	**82%**	**55%**	12%	5%	**39%**
	Chômeur	6%	13%	25%	4%	**9%**
		100%	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 63% des personnes sans aucune adresse mail sont des femmes, contre 52% de l'ensemble de la population en moyenne.

Partie 2. Usages

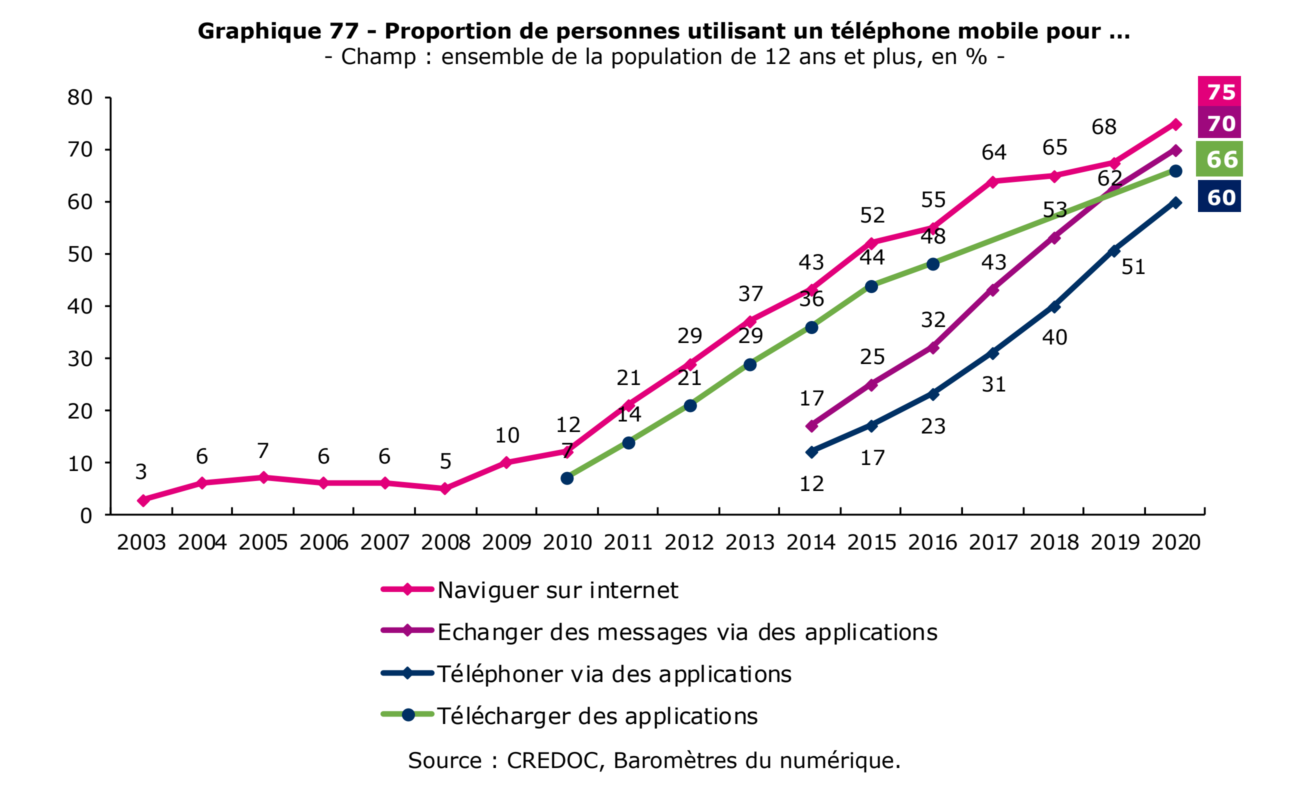
1. La hausse des usages sur téléphone mobile se poursuit, portée par l'engouement des séniors

a) La progression des usages sur téléphone mobile se poursuit : 8 Français sur 10 utilisateurs

Tout comme la diffusion du smartphone se poursuit dans la population, **les usages impliquant le recours à internet de la téléphonie mobile continuent leur progression** (Graphique 77), sur un **rythme toujours soutenu et proche de celui des années précédentes**.

Au total, sur les quatre usages confondus, 80% des personnes interrogées indiquent utiliser leur téléphone mobile personnel pour accéder, d'une façon ou d'une autre, à un service impliquant internet.

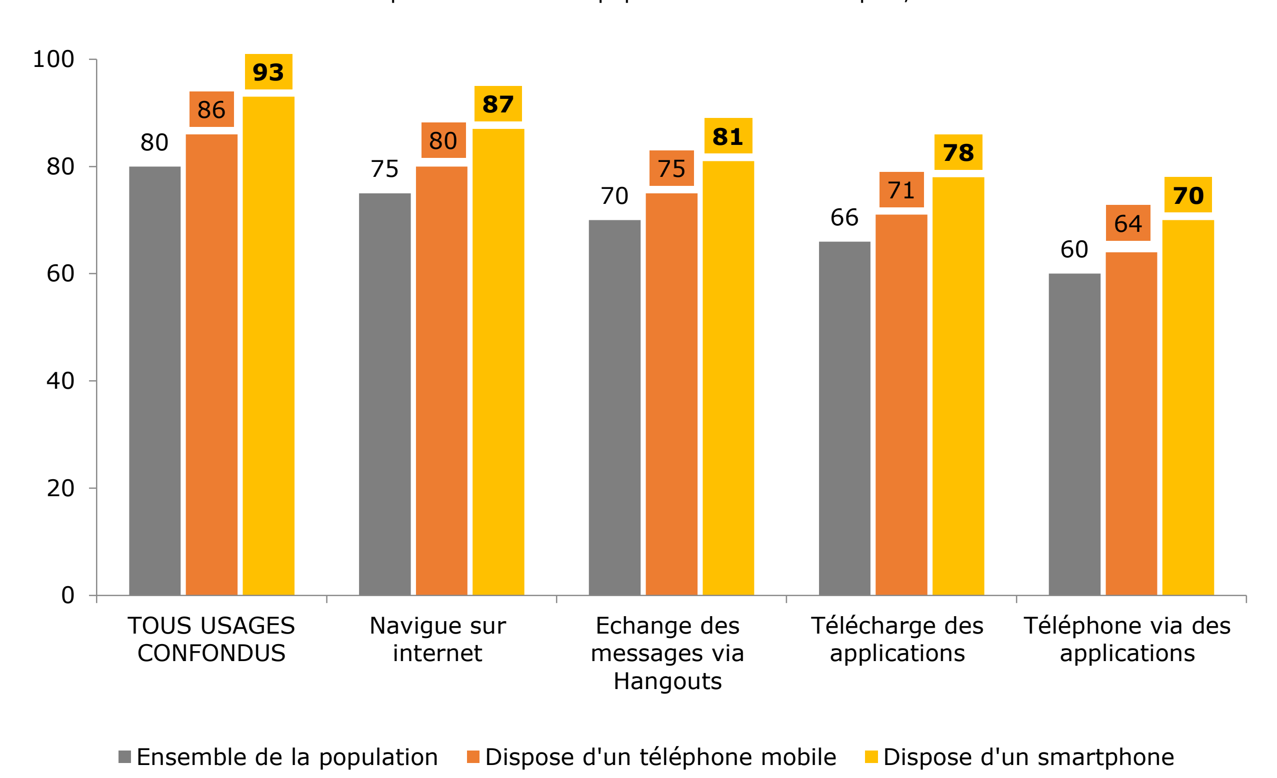
Graphique 77 - Proportion de personnes utilisant un téléphone mobile pour …
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Cette proportion atteint 93% chez ceux qui disposent d'un **smartphone** : tous les usages y sont de 10 à 20 points supérieurs à ceux mesurés en population générale (Graphique 78).

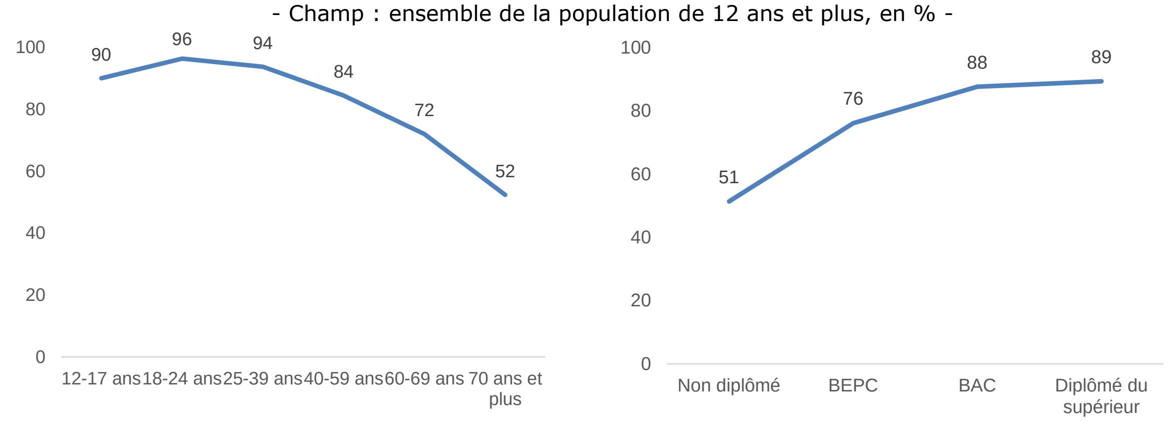
Graphique 78
Les usages sur téléphone mobile sont plus massifs encore chez les possesseurs de smartphone
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

L'âge et le **niveau de diplôme** de la personne sont déterminants pour expliquer l'usage d'internet sur téléphone mobile (Tableau 21 et Graphique 79). Avant 40 ans, plus de 9 personnes sur 10 utilisent un téléphone mobile pour naviguer sur internet, télécharger des applications et utiliser des services de messageries instantanées. A partir de 40 ans, la pratique décline pour atteindre son point le plus bas chez les 70 ans et plus (52%). De façon corrélée, car les plus âgés sont aussi les moins diplômés, les usages internet sur téléphone mobile sont les plus bas chez les moins diplômés (51%) et les plus élevés au sein des catégories les plus diplômées (89% chez ceux qui sont diplômés du supérieur). Près de 40 points séparent les jeunes adultes des 70 ans et plus ou les moins diplômés des plus diplômés.

Graphique 79 – Les usages sur téléphone mobile sont très corrélés à l'âge et au niveau de diplôme
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

La taille du foyer (les personnes seules étant plus souvent âgées ; les plus jeunes vivent encore souvent en famille donc dans des foyers de grande taille) induit également des écarts (de l'ordre d'une vingtaine de points, voire davantage sur certains usages) entre les personnes seules, avec un taux plus faible (7 sur 10 utilisent un téléphone mobile pour naviguer sur internet, télécharger des applications ou recourir aux services de messagerie instantanée) et les personnes qui vivent dans des foyers de grande taille, qui sont 9 sur 10 à avoir un usage internet depuis un téléphone mobile.

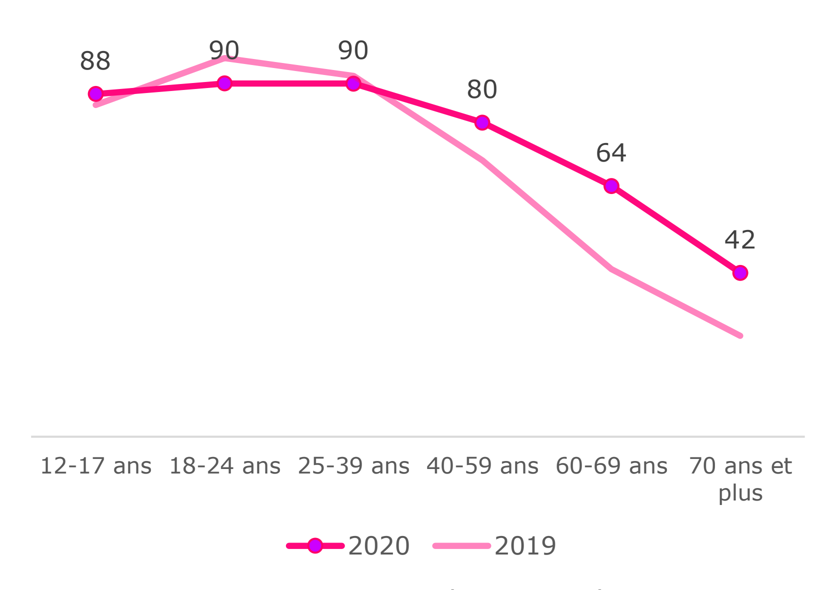
Les écarts existent, mais sont plus limités, concernant la taille de l'unité urbaine de résidence. De façon systématique, sur les quatre usages pris isolément, les ruraux affichent des pratiques inférieures d'une quinzaine de points aux personnes qui résident à Paris et dans son agglomération parisienne.

Enfin, les écarts sont plus limités s'agissant du niveau de vie ou de la catégorie sociale (6 points seulement entre les cadres et les ouvriers, 6 points également entre les titulaires de hauts et de bas revenus).

En revanche, hommes et femmes ne se distinguent pas sur l'usage global : ils recourent respectivement à 81 et 80% à un téléphone mobile pour un usage impliquant internet. Dans le détail, on constate que les femmes sont un peu plus adeptes des applications et d'envoi de message texte via les messageries instantanées.

Dans le détail, 75% des Français de 12 ans et plus **naviguent sur internet depuis un téléphone mobile** (+ 7 points en un an). La pratique varie entre 42% (pour les plus âgés, les personnes de 70 ans et plus) et 90%, pour les adultes de 18 à 39 ans.

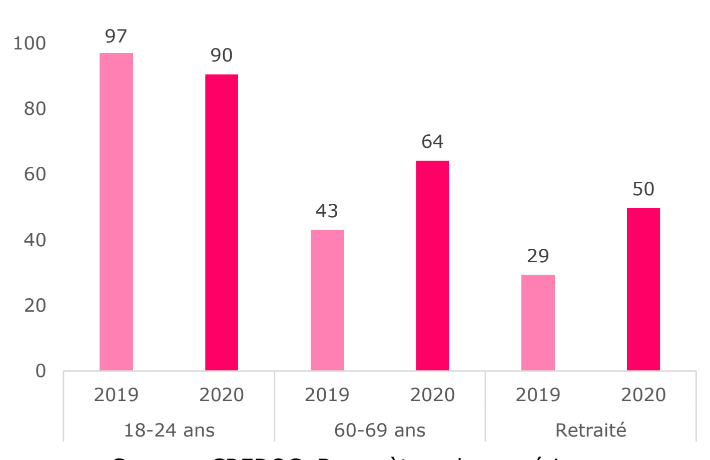
Graphique 80 – La navigation sur internet depuis un téléphone mobile reste corrélé avec l'âge
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Si les écarts restent nets selon l'âge, ils se sont nettement résorbés en un an : la pratique plafonne chez les plus jeunes et s'envole chez les sexagénaires et les retraités (+ 21 points, Graphique 81).

Graphique 81 - Entre 2019 et 2020, la navigation sur internet depuis un téléphone mobile séduit de plus en plus de seniors
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

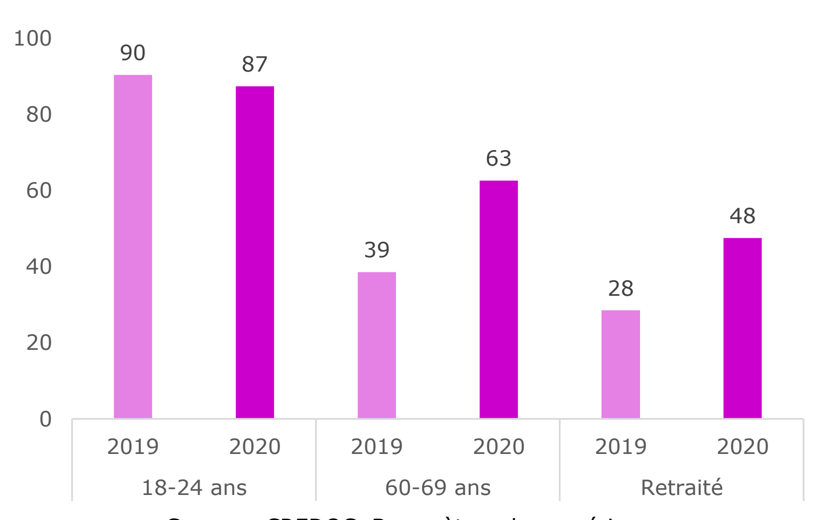


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

7 sur 10 **échangent des messages depuis une application** (+ 8 points en un an). En 2016, ils n'étaient qu'un sur trois à utiliser Hangouts, Viber, WhatsApp ou autre pour le faire.

C'est à nouveau l'âge qui s'avère le plus discriminant pour expliquer le niveau de pratique puisque celle-ci varie de 40% (pour les plus âgés, les personnes de 70 ans et plus) à 87% pour les adultes de 25 à 39 ans. La pratique reste minoritaire au sein des non-diplômés (42%) et des retraités (48%). A nouveau, on constate une réduction des écarts liés à l'âge. Près d'un retraité sur deux, en 2020, utilise les messageries instantanées pour échanger des messages (48%, contre 28% l'an dernier).

Graphique 82
En 2020, près d'un retraité sur deux échange des messages via les messageries instantanées
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



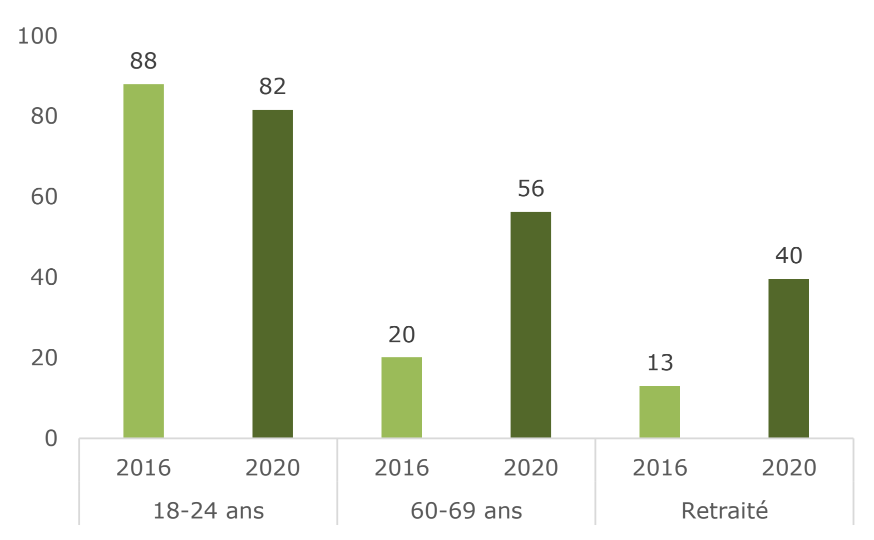
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

2 personnes sur 3 disent **télécharger des applications**. En 2016, la dernière fois où cette question avait été posée, ils étaient moins d'un sur deux. La hausse est donc de + 18 points en quatre ans.

Le taux d'usage varie de 32% (pour les 70 ans et plus) à 83%, pour les 25-39 ans. Quatre groupes restent encore avec un usage minoritaire : les plus âgés (32%), les non diplômés (34%), les retraités

(40%) et, plus généralement, les inactifs (48%). Mais là aussi, les évolutions ont été extrêmement favorables aux plus de 40 ans, alors que la pratique s'est même émoussée chez les plus jeunes (Graphique 83).

Graphique 83
Entre 2016 et 2020, la pratique de téléchargement d'applications a reculé chez les 18-24 ans mais gagné du terrain chez les 60-69 ans
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



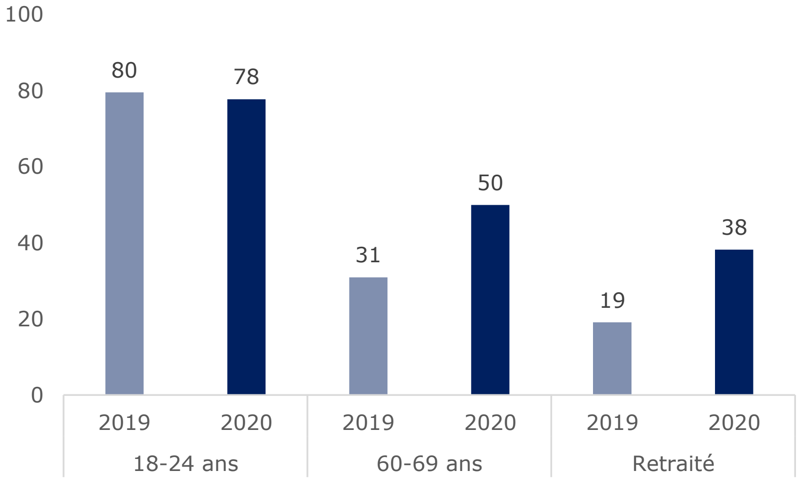
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Enfin, 6 personnes sur 10 **téléphonent désormais depuis une application** (+ 9 points en un an).

Selon les groupes, cet usage concerne de 29% (chez les non-diplômés) à 78% des individus (moins de 40 ans). Dans la tranche d'âge supérieure, à partir de 70 ans, seule une personne sur trois téléphone grâce à une application de ce type.

Ici, les écarts entre catégories sociales sont plus marqués (76% des cadres vs 59% des ouvriers sont concernés), tout comme les écarts genrés : 63% des femmes (pour 57% des hommes) téléphonent de la sorte.

Graphique 84 - Même s'il reste minoritaire, le recours aux messageries instantanées pour téléphoner double chez les retraités
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 21 – Les différents usages sur téléphone mobile, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

		Naviguer sur internet	Echanger des message via des applications	Télécharger des applications	Téléphoner via des applications	L'un au moins de ces usages sur téléphone mobile
Sexe	Homme	76%	67%	67%	57%	81%
	Femme	74%	**72%**	65%	**63%**	80%
Age	12-17 ans	**88%**	**86%**	**81%**	**78%**	**90%**
	18-24 ans	**90%**	**87%**	**82%**	**78%**	**96%**
	25-39 ans	**90%**	**85%**	**83%**	**78%**	**94%**
	40-59 ans	**80%**	71%	**71%**	60%	**84%**
	60-69 ans	64%	63%	56%	50%	72%
	70 ans et plus	42%	40%	32%	33%	52%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	63%	58%	56%	47%	69%
	Deux personnes	69%	65%	60%	55%	76%
	Trois personnes	**83%**	**75%**	**73%**	63%	**87%**
	Quatre personnes	**87%**	**81%**	**79%**	**75%**	**91%**
	Cinq personnes et plus	**86%**	**82%**	**79%**	**74%**	**90%**
Diplôme	Non diplômé	45%	42%	34%	29%	51%
	BEPC	69%	64%	59%	53%	76%
	BAC	**83%**	**76%**	**76%**	**70%**	**88%**
	Diplômé du supérieur	**84%**	**80%**	**78%**	**69%**	**89%**
	12-17 ans	**88%**	**86%**	**81%**	**78%**	**90%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**82%**	75%	72%	**72%**	84%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**87%**	**85%**	**81%**	**76%**	**92%**
	Profession Intermédiaire	**85%**	**78%**	**80%**	**66%**	**90%**
	Employé	**89%**	**82%**	**80%**	**73%**	**92%**
	Ouvrier	**82%**	73%	70%	59%	**86%**
	Personne au foyer	67%	64%	59%	56%	74%
	Retraité	50%	48%	40%	38%	59%
	Autre inactif	**81%**	**78%**	**76%**	**70%**	85%
Niveau de vie	Bas revenus	75%	69%	65%	58%	80%
	Classes moyennes inférieures	75%	71%	66%	60%	82%
	Classes moyennes supérieures	**78%**	71%	**70%**	62%	**83%**
	Hauts revenus	**80%**	**77%**	**72%**	**67%**	**86%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	68%	62%	59%	50%	73%
	2 000 à 20 000 hab.	73%	67%	64%	58%	80%
	20 000 à 100 000 hab.	73%	69%	63%	57%	78%
	Plus de 100 000 hab.	**78%**	**73%**	**70%**	**63%**	**84%**
	Agglomération parisienne	**81%**	**79%**	**75%**	**73%**	**87%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**75%**	**70%**	**66%**	**60%**	**80%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 97% des 25-39 ans disposent d'une adresse mail personnelle (contre 89% de l'ensemble de la population en moyenne) ; 58% d'entre eux disposent d'une adresse mail personnelle et d'une adresse mail professionnelle (contre 37% de l'ensemble de la population en moyenne).

b) Si davantage de Français utilisent les messageries instantanées, la fréquence de ces usages baisse légèrement (texte et téléphone)

L'usage des messageries instantanées dans la population, mesuré annuellement depuis 2014, ne cesse de progresser.

Depuis 2017, on mesure également en population générale la **fréquence** de ces usages, que ce soit pour l'envoi de messages (Graphique 86), mais aussi pour le fait de téléphoner grâce à eux (Graphique 87).

Jusqu'à présent, on mesurait une **hausse concomitante** du nombre d'usagers et du nombre d'usagers quotidiens : les nouveaux convertis se révélaient, souvent, des usagers quotidiens.

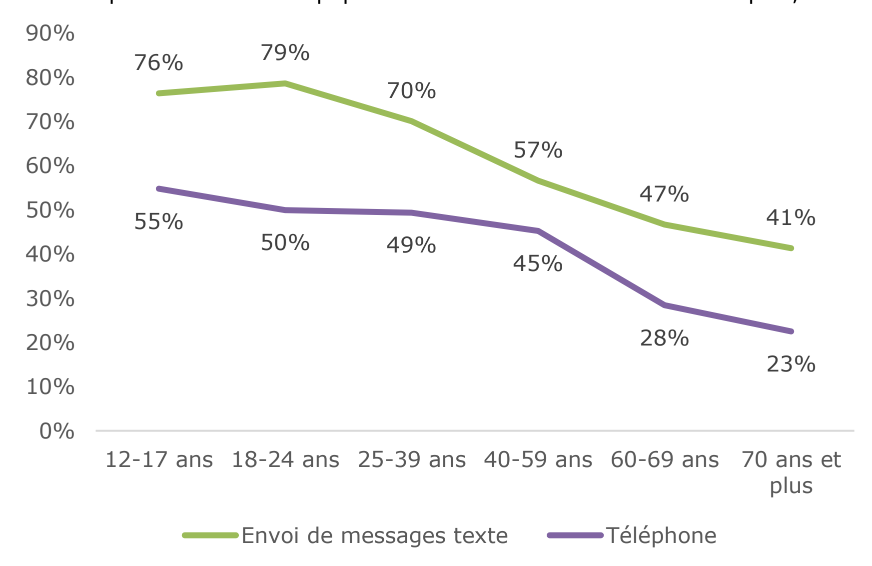
Pour la première fois, la proportion d'usagers quotidiens décroit (- 6 points pour l'envoi de messages texte et – 2 points pour le fait de téléphoner grâce à une application), tandis que le nombre global d'usagers continue à progresser.

Cette tendance est à rapprocher du double mouvement repéré plus haut :

- la très forte hausse de ces usages au sein des plus de 60 ans et des retraités, qui se révèlent, pour l'instant des usagers très occasionnels.
- la stagnation, voire de la légère baisse, des usages au sein des groupes les plus jeunes (les 18-24 ans par exemple) qui, à l'inverse sont des groupes qui sont, le plus souvent, des utilisateurs très réguliers

La part d'usagers quotidiens des applications, que ce soit pour téléphoner ou pour envoyer des messages texte, est en effet très corrélée à l'âge et baisse régulièrement avec l'âge, à partir de 40 ans et plus encore à 60 ans (Graphique 85). Pour la téléphonie via applications, la part d'usagers quotidiens varie ainsi de 23% chez les plus âgés à 55% chez les plus jeunes.

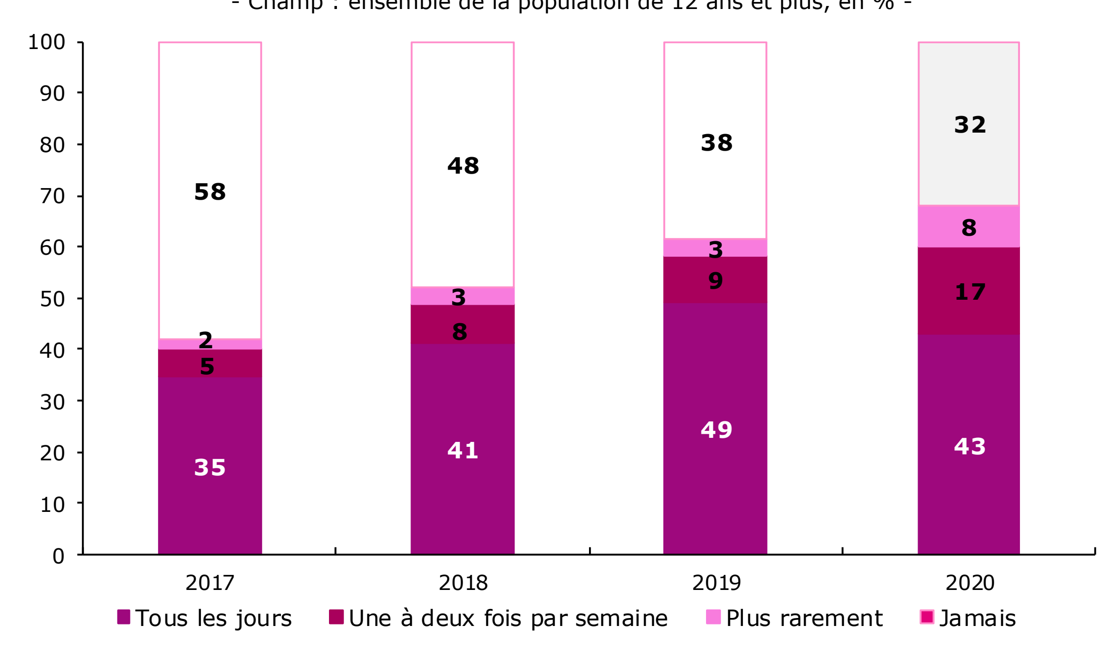
Graphique 85 – Les utilisateurs les plus âgés sont les moins souvent des usagers quotidiens
- Champ : ensemble de la population des utilisateurs de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

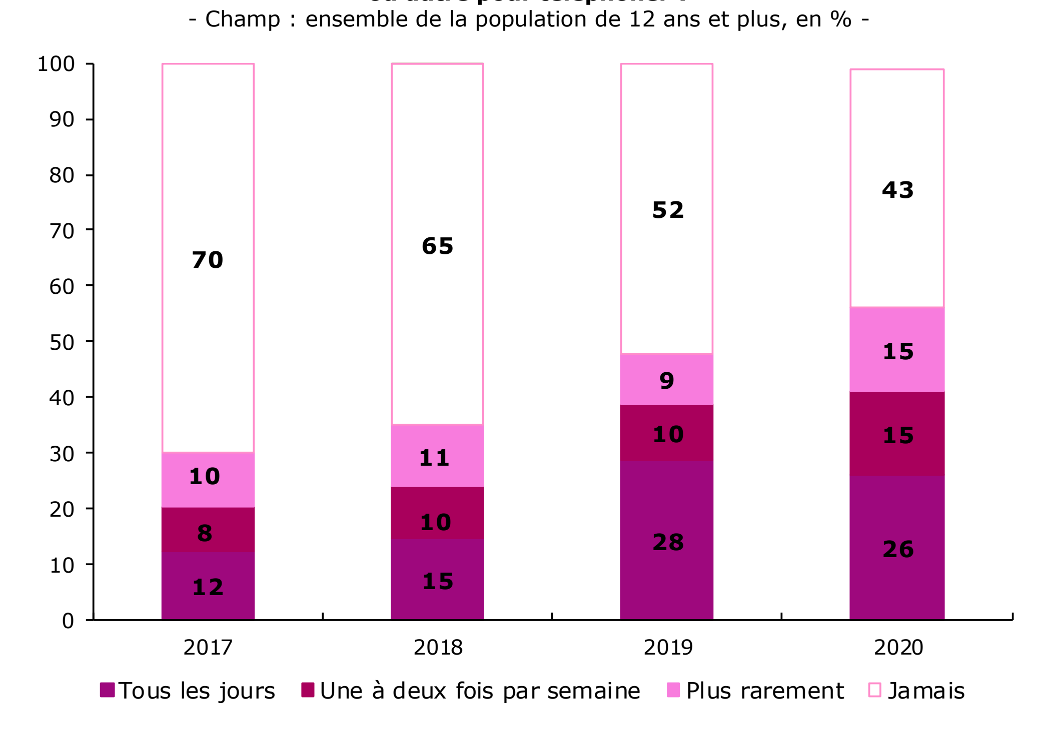
C'est donc sous l'influence de l'arrivée de nouveaux utilisateurs encore très peu réguliers et du départ de quelques-uns des plus assidus que la fréquence des usages via messageries instantanées (échange de message texte ou appel téléphonique) marque la pause cette année.

Graphique 86 – A quelle fréquence utilisez-vous les services de messageries instantanées (texte) ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 87 – A quelle fréquence utilisez-vous les applications de type Hangouts, Viber, WhatsApp ou autre pour téléphoner ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 22 - Fréquence d'utilisation des services de messageries instantanées (texte), en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	**TOTAL** (yc nsp)
Sexe	Homme	41%	17%	8%	**34%**	**100%**
	Femme	**45%**	17%	9%	29%	**100%**
Age	12-17 ans	**65%**	17%	6%	11%	**100%**
	18-24 ans	**69%**	15%	3%	13%	**100%**
	25-39 ans	**60%**	17%	6%	16%	**100%**
	40-59 ans	40%	18%	**10%**	31%	**100%**
	60-69 ans	29%	19%	**12%**	**39%**	**100%**
	70 ans et plus	17%	13%	9%	**61%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	37%	11%	8%	**44%**	**100%**
	Deux personnes	35%	17%	**10%**	**37%**	**100%**
	Trois personnes	46%	18%	10%	26%	**100%**
	Quatre personnes	**55%**	**20%**	6%	19%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**59%**	16%	8%	17%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	20%	10%	8%	**61%**	**100%**
	BEPC	35%	17%	10%	**38%**	**100%**
	BAC	**48%**	19%	8%	24%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**51%**	18%	8%	22%	**100%**
	12-17 ans	**65%**	17%	6%	11%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**56%**	14%	4%	25%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**61%**	18%	5%	16%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**49%**	18%	10%	23%	**100%**
	Employé	**56%**	17%	7%	20%	**100%**
	Ouvrier	40%	**20%**	10%	29%	**100%**
	Personne au foyer	33%	17%	**12%**	37%	**100%**
	Retraité	20%	16%	**10%**	**54%**	**100%**
	Autre inactif	**59%**	10%	7%	23%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	44%	15%	8%	33%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	41%	18%	9%	31%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	42%	18%	9%	30%	**100%**
	Hauts revenus	**50%**	17%	9%	24%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	36%	16%	8%	**40%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	40%	16%	10%	34%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	40%	17%	9%	33%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	44%	**19%**	9%	28%	**100%**
	Agglomération parisienne	**55%**	15%	8%	21%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**43%**	**17%**	**9%**	**31%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 69% des 25-39 ans utilisent tous les jours les services de messageries instantanées (texte), contre 43% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau 23 - Fréquence d'utilisation des applications de type Hangouts, Viber, WhatsApp ou autre pour téléphoner, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	TOTAL (yc nsp)
Sexe	Homme	24%	16%	14%	**45%**	**100%**
	Femme	**29%**	14%	16%	40%	**100%**
Age	12-17 ans	**43%**	**22%**	11%	24%	**100%**
	18-24 ans	**39%**	16%	**22%**	23%	**100%**
	25-39 ans	**39%**	**21%**	16%	24%	**100%**
	40-59 ans	27%	13%	16%	44%	**100%**
	60-69 ans	14%	14%	17%	**54%**	**100%**
	70 ans et plus	7%	9%	12%	**70%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	20%	11%	12%	**56%**	**100%**
	Deux personnes	21%	13%	**17%**	**48%**	**100%**
	Trois personnes	26%	**18%**	15%	40%	**100%**
	Quatre personnes	**37%**	**19%**	17%	27%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**40%**	19%	13%	28%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	12%	7%	7%	**74%**	**100%**
	BEPC	22%	12%	16%	**50%**	**100%**
	BAC	**30%**	16%	**21%**	33%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**30%**	**19%**	17%	34%	**100%**
	12-17 ans	**43%**	**22%**	11%	24%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**38%**	19%	12%	31%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**39%**	**19%**	14%	27%	**100%**
	Profession Intermédiaire	28%	**19%**	17%	35%	**100%**
	Employé	**37%**	17%	16%	30%	**100%**
	Ouvrier	29%	12%	15%	44%	**100%**
	Personne au foyer	20%	15%	18%	46%	**100%**
	Retraité	9%	12%	13%	**65%**	**100%**
	Autre inactif	31%	13%	**23%**	32%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**29%**	13%	14%	44%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	25%	16%	14%	45%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	24%	**17%**	**18%**	41%	**100%**
	Hauts revenus	**30%**	16%	17%	35%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	19%	15%	13%	**52%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	25%	14%	16%	45%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	24%	12%	17%	**47%**	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	27%	15%	17%	40%	**100%**
	Agglomération parisienne	**38%**	**19%**	14%	29%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**26%**	**15%**	**15%**	**43%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

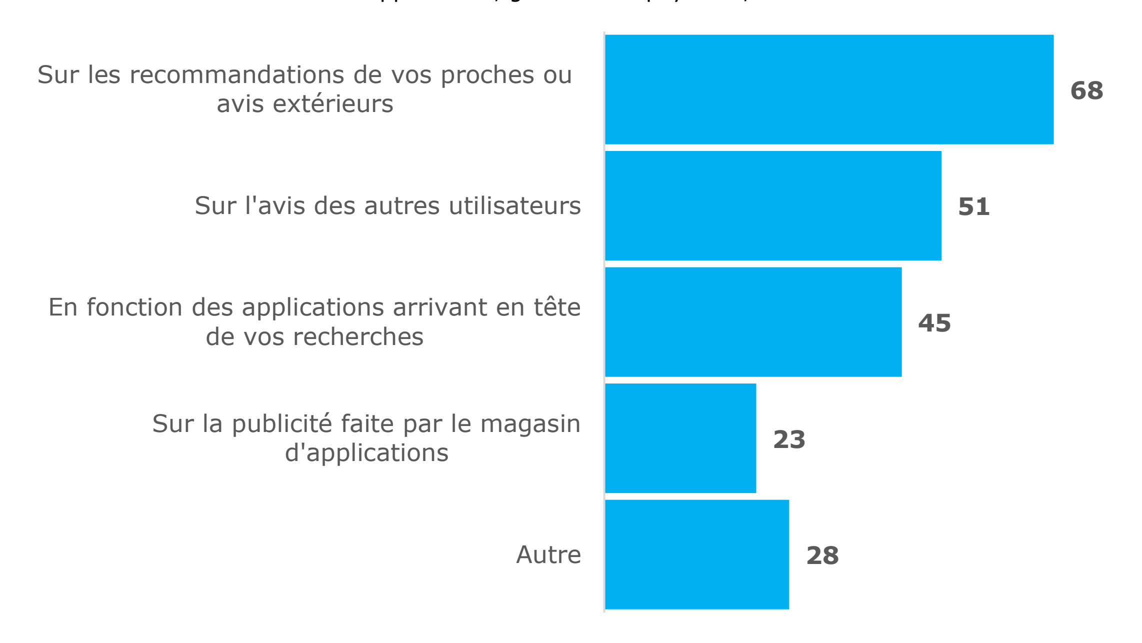
Exemple de lecture : 39% des 25-39 ans utilisent tous les jours des applications de type Hangouts, Viber, WhatsApp ou autre pour téléphoner), contre 26% de l'ensemble de la population en moyenne.

c) *Le choix des applications téléchargées : on se fie aux recommandations, aux avis, puis aux algorithmes*

En 2020, deux Français sur trois (66%) téléchargent ou ont téléchargé des applications, gratuites ou payantes, sur leur téléphone mobile. Comment choisissent-ils ces applications ? Ils font, d'abord, confiance à des recommandations, de leurs proches ou à des avis extérieurs émanant d'entreprises, d'institutions, etc. (68%, Graphique 88).

Une fois sur deux, le choix est basé sur l'avis des autres utilisateurs et, sensiblement dans les mêmes proportions, le choix peut être influencé par l'ordre d'apparition dans les recherches : 45% des utilisateurs d'applications disent ainsi qu'ils ont choisi en fonction des applications arrivant en tête dans les recherches.

Graphique 88 – Pour les applications que vous avez téléchargées, sur quels critères vous-êtes-vous basé pour les choisir ? (en % de citations)
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile et ayant téléchargé des applications, gratuites ou payantes, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.
Nota : la somme des pourcentages est supérieure à 100 puisque plusieurs critères peuvent être cités

Enfin, près d'une fois sur quatre (23%), la publicité faite par le magasin d'applications a joué un rôle.

Cette hiérarchie entre les quatre critères qui interviennent au moment du choix d'une application prévaut dans l'immense majorité des groupes sociaux (Tableau 24). Ce sont **toujours les recommandations des proches et les avis extérieurs qui priment** et toujours la publicité faite par le magasin d'applications qui ferme le ban.

Mais, pour les groupes les moins aguerris avec le numérique (les plus âgés, les moins diplômés, les retraités ou les inactifs), on constate que l'ordre des recherches intervient plus souvent que l'avis des autres utilisateurs. Pour ces groupes un peu plus novices, la tentation est plus grande de s'arrêter à la sélection proposée au moment de la recherche ; la consultation d'avis d'utilisateurs leur est peut-être moins facilement accessible.

Les plus jeunes (moins de 40 ans), les plus diplômés, les cadres et les habitants de Paris et son agglomération, à l'inverse, multiplient les sources d'information

Tableau 24 – Profil des individus en fonction des critères retenus pour choisir les applications téléchargées

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile et ayant téléchargé des applications, gratuites ou payantes, en % -

		Sur les recommandations ou avis extérieurs	Sur les avis des autres utilisateurs	En fonction des applications arrivant en tête des recherches	Sur la publicité	Autre
Sexe	Homme	68%	50%	45%	24%	**31%**
	Femme	68%	51%	45%	23%	25%
Age	12-17 ans	**77%**	**58%**	43%	24%	19%
	18-24 ans	**75%**	**66%**	50%	**43%**	**36%**
	25-39 ans	**71%**	**60%**	**54%**	**31%**	**33%**
	40-59 ans	65%	49%	41%	19%	27%
	60-69 ans	60%	33%	43%	12%	24%
	70 ans et plus	62%	30%	43%	13%	29%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	61%	44%	41%	20%	30%
	Deux personnes	66%	46%	46%	18%	28%
	Trois personnes	69%	51%	45%	24%	29%
	Quatre personnes	71%	**57%**	**49%**	**29%**	31%
	Cinq personnes et plus	**74%**	**63%**	44%	**31%**	18%
Diplôme	Non diplômé	58%	45%	49%	18%	30%
	BEPC	64%	45%	44%	23%	28%
	BAC	66%	50%	43%	24%	29%
	Diplômé du supérieur	**70%**	**53%**	47%	23%	30%
	12-17 ans	**77%**	**58%**	43%	24%	19%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	74%	57%	45%	21%	**37%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**76%**	**60%**	**54%**	**36%**	31%
	Profession Intermédiaire	70%	50%	40%	14%	27%
	Employé	69%	53%	47%	**29%**	29%
	Ouvrier	63%	**55%**	46%	23%	24%
	Personne au foyer	63%	47%	45%	22%	29%
	Retraité	61%	32%	42%	12%	26%
	Autre inactif	66%	**59%**	45%	**34%**	30%
Niveau de vie	Bas revenus	64%	**54%**	47%	**27%**	27%
	Classes moyennes inférieures	70%	47%	42%	22%	29%
	Classes moyennes supérieures	69%	48%	44%	18%	26%
	Hauts revenus	70%	53%	49%	23%	30%
Taille d'agglomération	Communes rurales	61%	46%	38%	19%	24%
	2 000 à 20 000 hab.	67%	49%	44%	20%	31%
	20 000 à 100 000 hab.	70%	52%	48%	23%	30%
	Plus de 100 000 hab.	68%	49%	46%	22%	26%
	Agglomération parisienne	**73%**	**58%**	**51%**	**33%**	**33%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**68%**	**51%**	**45%**	**23%**	**28%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 77% des 12-17 ans ayant téléchargé des applications sur leur téléphone mobile les ont choisies en fonction de recommandations ou avis extérieurs, contre 68% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

En moyenne, une fois sur deux, les utilisateurs d'applications citent un (26%) ou deux critères (26%) et 11% n'en citent aucun. (Tableau 25). Là encore, l'écart est important entre, par exemple, les plus jeunes qui citent volontiers plusieurs critères de sélection et les plus âgés qui se contentent, beaucoup plus souvent, d'un seul critère pour choisir l'application qu'ils installent sur leur téléphone mobile : 40% des sexagénaires et 43% des personnes de 70 ans et plus ne se sont fiés qu'à un seul critère, contre 26% de l'ensemble des utilisateurs d'applications.

Tableau 25 – Profil des individus en fonction du nombre de critères cités pour choisir les applications téléchargées

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile et ayant téléchargé des applications, gratuites ou payantes, en % -

		Aucun	Un seul	Deux	Trois	Quatre	Cinq
Sexe	Homme	10%	25%	27%	19%	11%	8%
	Femme	12%	26%	24%	20%	11%	7%
Age	12-17 ans	11%	22%	27%	**26%**	7%	8%
	18-24 ans	6%	14%	25%	**27%**	**17%**	12%
	25-39 ans	12%	17%	23%	20%	**17%**	**11%**
	40-59 ans	**13%**	27%	26%	18%	9%	6%
	60-69 ans	10%	**40%**	**30%**	12%	8%	1%
	70 ans et plus	9%	**43%**	23%	15%	7%	2%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**14%**	29%	23%	19%	9%	6%
	Deux personnes	10%	**30%**	26%	17%	12%	4%
	Trois personnes	10%	25%	**29%**	19%	8%	9%
	Quatre personnes	12%	21%	22%	20%	**14%**	**11%**
	Cinq personnes et plus	11%	18%	27%	**25%**	12%	8%
Diplôme	Non diplômé	16%	27%	19%	21%	9%	7%
	BEPC	12%	**29%**	25%	16%	11%	7%
	BAC	12%	26%	27%	15%	11%	9%
	Diplômé du supérieur	9%	24%	26%	**21%**	13%	7%
	12-17 ans	11%	22%	27%	**26%**	7%	8%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	12%	19%	26%	22%	7%	14%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	10%	17%	23%	20%	**19%**	**12%**
	Profession Intermédiaire	12%	27%	28%	19%	9%	5%
	Employé	12%	23%	23%	22%	10%	**10%**
	Ouvrier	11%	26%	24%	20%	13%	5%
	Personne au foyer	13%	29%	24%	16%	9%	9%
	Retraité	10%	**38%**	29%	16%	7%	1%
	Autre inactif	9%	22%	27%	20%	16%	7%
Niveau de vie	Bas revenus	**14%**	23%	22%	21%	11%	**9%**
	Classes moyennes inférieures	11%	**30%**	23%	19%	10%	7%
	Classes moyennes supérieures	10%	27%	**29%**	20%	10%	4%
	Hauts revenus	10%	21%	**30%**	20%	13%	7%
Taille d'agglomération	Communes rurales	**14%**	29%	27%	18%	9%	3%
	2 000 à 20 000 hab.	10%	**31%**	23%	17%	11%	7%
	20 000 à 100 000 hab.	8%	24%	29%	21%	12%	6%
	Plus de 100 000 hab.	12%	26%	26%	20%	10%	7%
	Agglomération parisienne	10%	19%	23%	22%	**14%**	**12%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**11%**	**26%**	**26%**	**19%**	**11%**	**7%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 43% des personnes de 70 ans et plus ayant téléchargé des applications n'ont cité qu'un critère de sélection, contre 26% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

2. Un aperçu des usages d'internet en 2020 : le confinement a boosté certains usages, comme les achats et les appels en visioconférence

En 2018 et 2019, on notait que certains usages se heurtaient possiblement à un plafond de verre : achats sur internet, participation aux réseaux sociaux, etc. semblaient marquer le pas. En confinant à domicile la plus grande partie de la population pendant près de deux mois et en restreignant très fortement les déplacements, les recours à internet se sont accrus pour le travail, l'enseignement, l'accès à l'information ou la poursuite des liens sociaux.

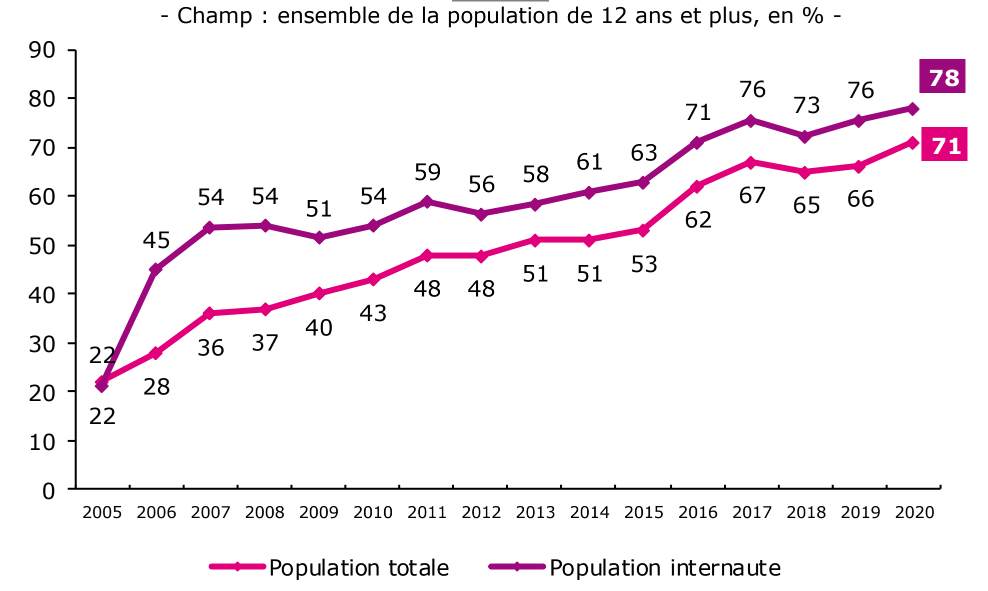
a) Plus de 7 Français sur 10 recourent à l'e-administration

Après un palier depuis deux ans, **le recours à l'e-administration repart à la hausse** (+ 5 points pour l'ensemble de la population de 12 ans et plus). Au sein des adultes, car les 12-17 ans restent peu concernés par les relations avec l'administration qui sont le plus souvent gérées par leurs parents, ce sont 76% des Français de 18 ans et plus qui sont concernés en 2020. Pour mémoire, la transformation numérique est l'un des cinq chantiers transverses du programme Action publique 2022, en charge d'accélérer la transformation de l'administration, avec pour objectif annoncé de dématérialiser, d'ici 2022, les 500 démarches administratives les plus courantes des Français.

La pratique spécifique, pendant les confinements, des démarches administratives est étudiée de façon plus détaillée (en analysant notamment les possibles difficultés rencontrées) dans la partie 3 du rapport.

Graphique 89 - Proportion d'individus ayant accompli une démarche administrative au cours des douze derniers mois,
Avant 2017 : proportion d'individus ayant effectué des démarches administratives ou fiscales sur internet

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

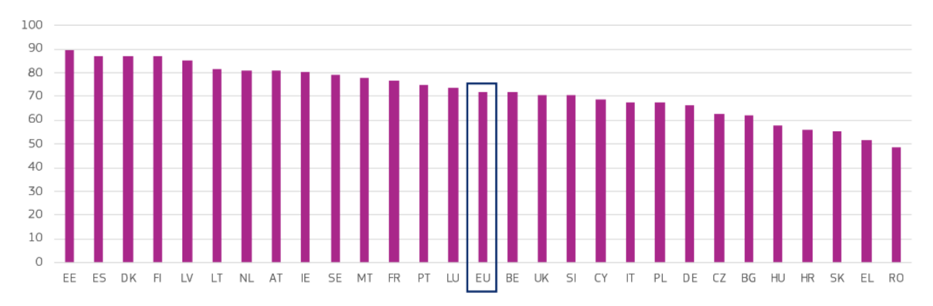


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Dans son dernier rapport sur l'indice de l'économie et de la société numériques, la Commission européenne classe la France juste en dessous de la moyenne pour l'indice global. S'agissant de l'indice relatif aux service publics en numériques (un des cinq indices composant l'indice global), la France fait légèrement mieux que la moyenne.

Figure 1 – La France légèrement au-dessus de la moyenne européenne pour l'indice relatif aux services publics en ligne



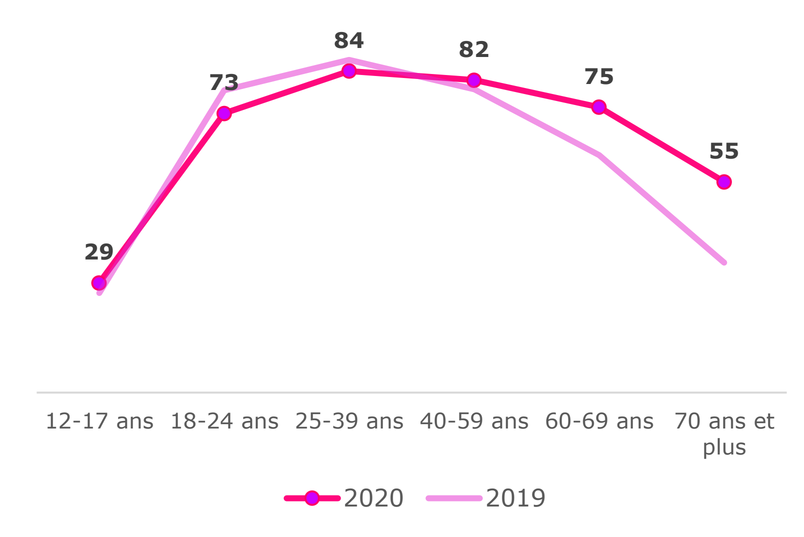


Source : Commission européenne, Digital Economie and Society Index[12], 2020

En un an, la hausse est plus nette chez les plus âgés et, par voie de conséquence, chez les retraités, les non diplômés ou les personnes seules : + 13 points chez les 60-69 ans et les personnes seules, + 18 points chez les non diplômés et les retraités, + 21 points chez les 70 ans et plus (Graphique 90). Les écarts se résorbent un peu, tout comme d'ailleurs les écarts en fonction du niveau de vie (9 points cette année entre les bas et les hauts revenus contre 16 points l'an dernier).

En revanche, on constate un écart croissant entre les habitants de la région capitale et ceux des zones rurales : 22% des premiers n'ont pas recouru à l'e-administration contre 34% des seconds (12 points d'écart contre 8 points en 2019).

Graphique 90
En un an, le recours à l'e-administration progresse significativement chez les 60 ans et plus
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

12 https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-public-services

Si elle se diffuse dans la population, la sollicitation en ligne de l'administration continue à être plus facilement réalisée par **les groupes les plus diplômés et favorisés** (79% des hauts revenus, 82% des cadres, 86% des diplômés du supérieur), tandis que les plus âgés en restent éloignés (45% des 70 ans et plus n'y ont pas recouru au cours des douze derniers mois). Les plus jeunes sont, de loin, le groupe le moins utilisateur de l'e-administration (71% des 12-17 ans n'ont accompli aucune démarche en ligne). C'est le seul usage où ils se positionnent de la sorte, leur minorité conduisant leurs parents ou tuteurs à prendre en charge cet aspect de leur vie.

Tableau 26 - Accomplir une démarche administrative sur internet au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui	Non	TOTAL
Sexe	Homme	73%	27%	**100%**
	Femme	70%	30%	**100%**
Age	12-17 ans	29%	**71%**	**100%**
	18-24 ans	73%	27%	**100%**
	25-39 ans	**84%**	16%	**100%**
	40-59 ans	**82%**	18%	**100%**
	60-69 ans	75%	25%	**100%**
	70 ans et plus	55%	**45%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	65%	**35%**	**100%**
	Deux personnes	**75%**	25%	**100%**
	Trois personnes	**76%**	24%	**100%**
	Quatre personnes	69%	31%	**100%**
	Cinq personnes et plus	63%	**37%**	**100%**
Diplôme	Non diplômé	45%	**55%**	**100%**
	BEPC	72%	28%	**100%**
	BAC	**84%**	16%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**86%**	14%	**100%**
	12-17 ans	29%	**71%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**81%**	19%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**82%**	18%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**78%**	22%	**100%**
	Employé	**76%**	24%	**100%**
	Ouvrier	71%	29%	**100%**
	Personne au foyer	67%	33%	**100%**
	Retraité	61%	**39%**	**100%**
	Autre inactif	67%	33%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	70%	30%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	71%	29%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**75%**	25%	**100%**
	Hauts revenus	**79%**	21%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	66%	**34%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	69%	31%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	72%	28%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	73%	27%	**100%**
	Agglomération parisienne	**78%**	22%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**71%**	**29%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

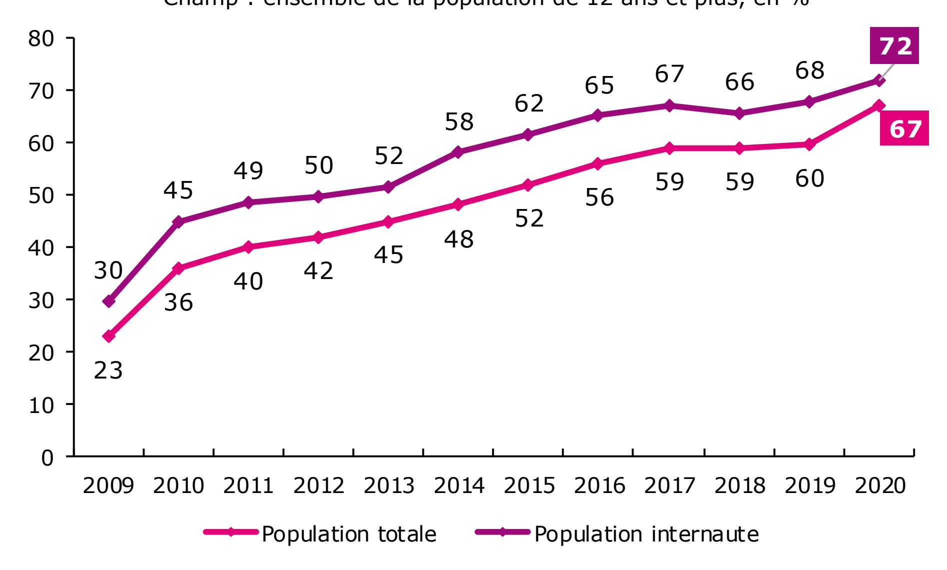
Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 84% des 25-39 ans ont, au cours des douze derniers mois, accompli une démarche administrative sur internet, contre 71% de l'ensemble de la population en moyenne.

b) Après une pause, la participation aux « réseaux sociaux » sur internet repart à la hausse (+ 7 points)

Comme pour l'administration en ligne, mais dans un tout autre registre, on constate une reprise à la hausse de **la participation déclarée aux réseaux sociaux** sur internet (67%, + 7 points par rapport à 2019) après un palier entre 2017 et 2019 (Graphique 91).

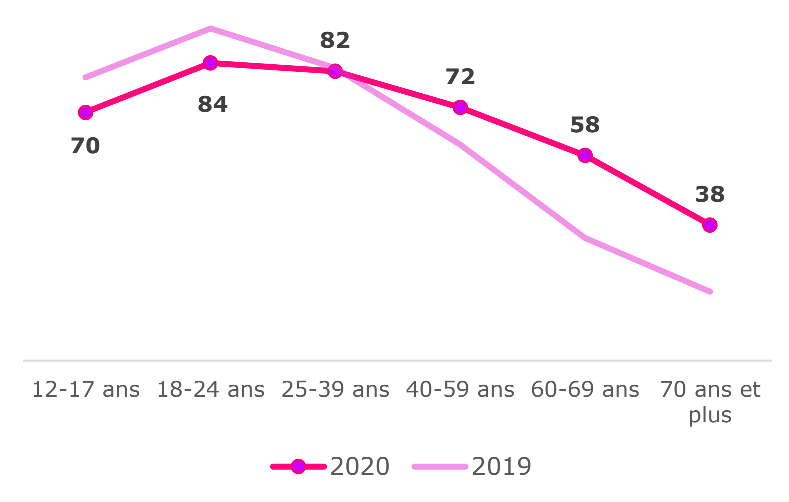
Graphique 91
Proportion d'individus ayant participé, au cours des 12 derniers mois, à des réseaux sociaux (de type Facebook, Myspace, LinkedIn in, etc.)
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

C'est toujours **l'âge** qui est l'élément le plus explicatif de la présence sur les réseaux sociaux : 84% des 18-24 ans y sont, contre 38% « seulement » des 70 ans et plus. **L'évolution semble très contrastée** cette année, avec une baisse nette chez les moins de 25 ans et, à l'inverse, une hausse sensible après 40 ans. Une majorité des 60-69 ans est désormais membre d'un réseau social (ils n'étaient que 35% à l'être dans la précédente enquête).

Graphique 92 – Evolution contrastée de la participation aux réseaux sociaux entre 2019 et 2020

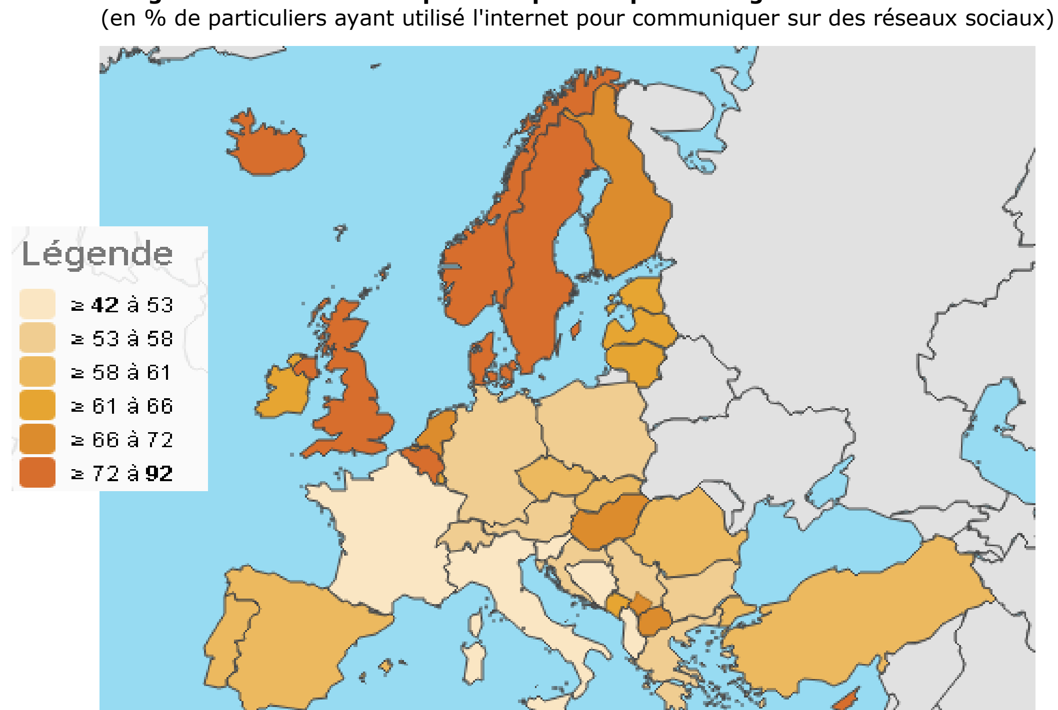


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Les autres évolutions sont moins sensibles. Si la participation des hommes progresse davantage que celles des femmes (+ 9 points vs + 5 points), ils restent néanmoins toujours moins présents sur les réseaux (Tableau 27).

Enfin, à l'échelle internationale, rappelons que la France fait partie des pays où le goût pour les réseaux sociaux est le moins développé. En 2019, par exemple, la France fait partie, avec l'Italie, des pays européens où le taux de participation aux réseaux sociaux est le plus faible.

Figure 2 – La France en queue de peloton pour l'usage des réseaux sociaux
(en % de particuliers ayant utilisé l'internet pour communiquer sur des réseaux sociaux)



Source : EUROSTAT, 2019., https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/bookmark/62cb5e59-23f4-470e-8b0b-bf71e3bae28f?lang=fr

Tableau 27 – Participer à des sites de réseaux sociaux au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui	Non	TOTAL
Sexe	Homme	65%	**35%**	**100%**
	Femme	**68%**	32%	**100%**
Age	12-17 ans	70%	30%	**100%**
	18-24 ans	**84%**	16%	**100%**
	25-39 ans	**82%**	18%	**100%**
	40-59 ans	**72%**	28%	**100%**
	60-69 ans	58%	**42%**	**100%**
	70 ans et plus	38%	**62%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	56%	**44%**	**100%**
	Deux personnes	63%	**37%**	**100%**
	Trois personnes	**71%**	29%	**100%**
	Quatre personnes	**76%**	24%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**78%**	22%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	44%	**56%**	**100%**
	BEPC	63%	**37%**	**100%**
	BAC	**73%**	27%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**75%**	25%	**100%**
	12-17 ans	70%	30%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**79%**	21%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**81%**	19%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**73%**	27%	**100%**
	Employé	**77%**	23%	**100%**
	Ouvrier	70%	30%	**100%**
	Personne au foyer	63%	37%	**100%**
	Retraité	44%	**56%**	**100%**
	Autre inactif	**80%**	20%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**70%**	30%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	67%	33%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	69%	31%	**100%**
	Hauts revenus	68%	32%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	62%	**38%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	66%	34%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	64%	36%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**69%**	31%	**100%**
	Agglomération parisienne	**71%**	29%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**67%**	**33%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 84% des 18-24 ans ont, au cours des douze derniers mois, participé à des sites de réseaux sociaux sur internet, contre 67% de l'ensemble de la population en moyenne.

c) Trois Français sur quatre font désormais des achats sur internet

Les **achats en ligne** connaissent, cette année, une **progression inédite** (+ 14 points) contrastant avec le plateau observé depuis 2017. 76% des Français de 12 ans et plus (78% des adultes et 50% seulement des 12-17 ans) ont fait des achats en ligne au cours des douze mois précédant l'enquête, contre 62% l'an dernier.

Graphique 93 - Proportion d'individus ayant effectué dans les 12 derniers mois, des achats par internet
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

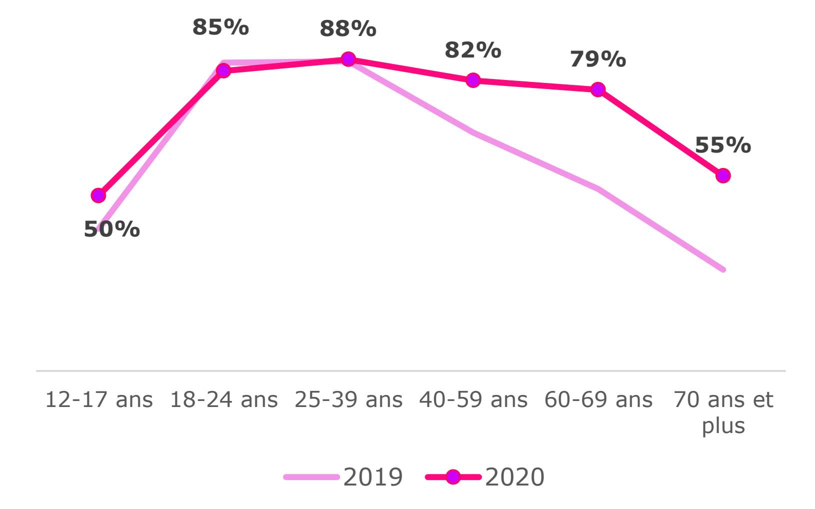
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.
Note : la courbe en pointillés porte sur les 18 ans et plus ; à partir de 2003, la courbe porte sur les 12 ans et plus.

Dans tous les groupes sociaux, **au moins une personne sur deux** (50%) déclare avoir fait un achat en ligne et la proportion peut grimper à 90% (chez les diplômés du supérieur). La pratique d'achat en ligne est très répandue entre 18 et 69 ans : les 12-17 ans (50%) et les 70 ans et plus (55%) font figure d'exception. Les plus jeunes par manque de pouvoir d'achat et parce qu'ils sont encore à la charge de leurs parents ; les plus âgés car ils sont, généralement, en retrait des usages numériques qu'ils peinent plus souvent à adopter.

En un an, grâce à une progression forte de l'achat en ligne chez les plus de 40 ans, **les écarts en fonction de l'âge se sont plutôt résorbés** (Graphique 94). La tendance est similaire quand on analyse les achats en fonction **du niveau de vie** : ce sont les titulaires de bas revenus et les classes moyennes inférieures qui affichent les progressions les plus nettes, **réduisant l'écart** avec les classes moyennes supérieures et les titulaires de hauts revenus (Graphique 95).

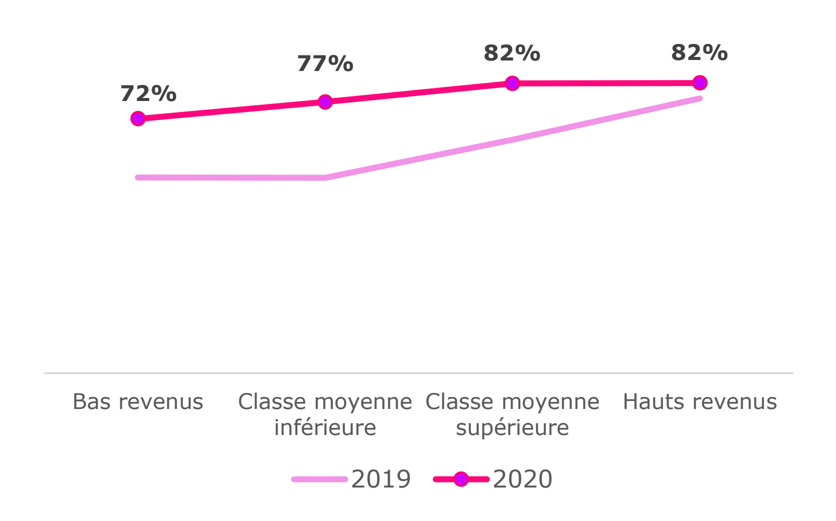
En revanche, les écarts se creusent entre Paris et son agglomération (où 82% des résidents sont des adeptes du e-commerce) et les zones rurales (où on recense seulement 69% d'acheteurs en ligne). L'écart est désormais de 13 points, contre seulement 6 en 2019.

Graphique 94 – Entre 2019 et 2020, la pratique d'achat en ligne progresse surtout chez les plus de 40 ans
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 95 – Les achats en ligne progressent davantage, en 2020, au sein des foyers avec des niveaux de vie inférieurs au niveau de vie médian
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 28 – Effectuer des achats sur internet
au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui	Non	TOTAL
Sexe	Homme	75%	25%	**100%**
	Femme	76%	24%	**100%**
Age	12-17 ans	50%	**50%**	**100%**
	18-24 ans	**85%**	15%	**100%**
	25-39 ans	**88%**	12%	**100%**
	40-59 ans	**82%**	18%	**100%**
	60-69 ans	**79%**	21%	**100%**
	70 ans et plus	55%	**45%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	64%	**36%**	**100%**
	Deux personnes	**78%**	22%	**100%**
	Trois personnes	**82%**	18%	**100%**
	Quatre personnes	78%	22%	**100%**
	Cinq personnes et plus	72%	28%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	50%	**50%**	**100%**
	BEPC	74%	**26%**	**100%**
	BAC	**84%**	16%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**90%**	10%	**100%**
	12-17 ans	50%	**50%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	75%	25%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**87%**	13%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**84%**	16%	**100%**
	Employé	**82%**	18%	**100%**
	Ouvrier	74%	26%	**100%**
	Personne au foyer	75%	25%	**100%**
	Retraité	63%	**37%**	**100%**
	Autre inactif	76%	24%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	72%	**28%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	77%	23%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**82%**	18%	**100%**
	Hauts revenus	**82%**	18%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	69%	**31%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	74%	26%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	74%	26%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**79%**	21%	**100%**
	Agglomération parisienne	**82%**	18%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**76%**	**24%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

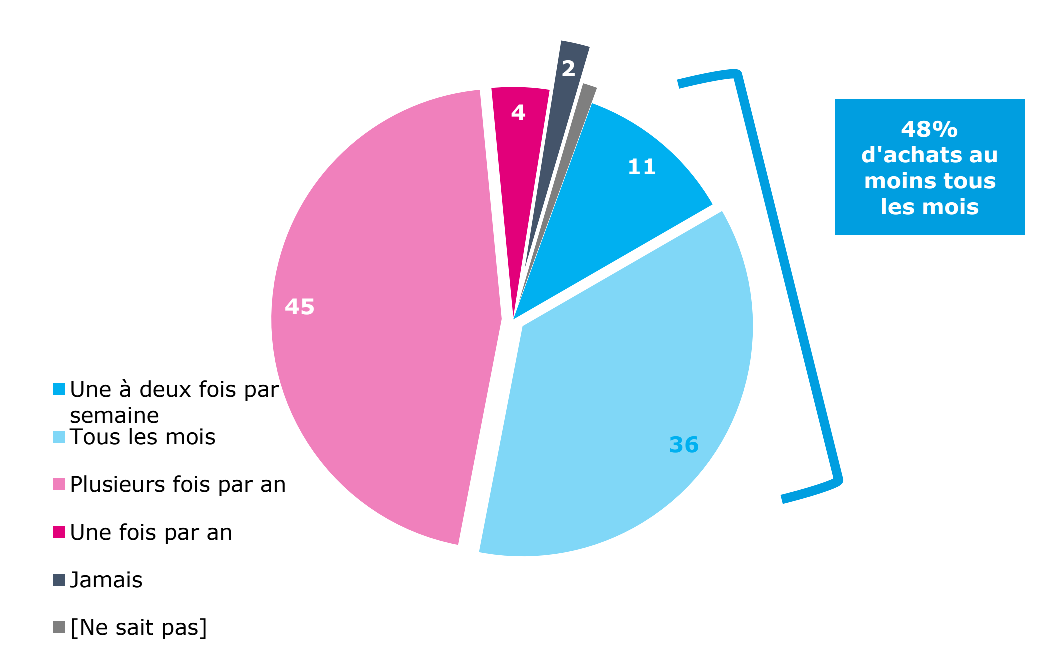
Exemple de lecture : 88% des 25-39 ans ont, au cours des douze derniers mois, effectué un achat sur internet, contre 76% de l'ensemble de la population en moyenne.

La fréquence des achats s'est beaucoup accrue : près d'un acheteur sur deux se fait livrer tous les mois

En 2020, outre une hausse du nombre d'acheteurs, **la fréquence des achats progresse également** : 11% des acheteurs se font livrer une à deux fois par semaine (6% en 2019) et 36% se font livrer tous les mois au moins (29% en 2019). La part d'acheteurs se faisant livrer au moins une fois par mois est donc passée, en un an, de 35% à 48%.

Graphique 96 - Pour vos achats de biens uniquement, quelle est la fréquence de vos achats et donc de vos livraisons ? Nous parlons uniquement des achats de biens comme des vêtements, des livres de l'électroménager, etc., mais nous excluons les achats alimentaires et les achats de services comme les locations, les voyages, etc.

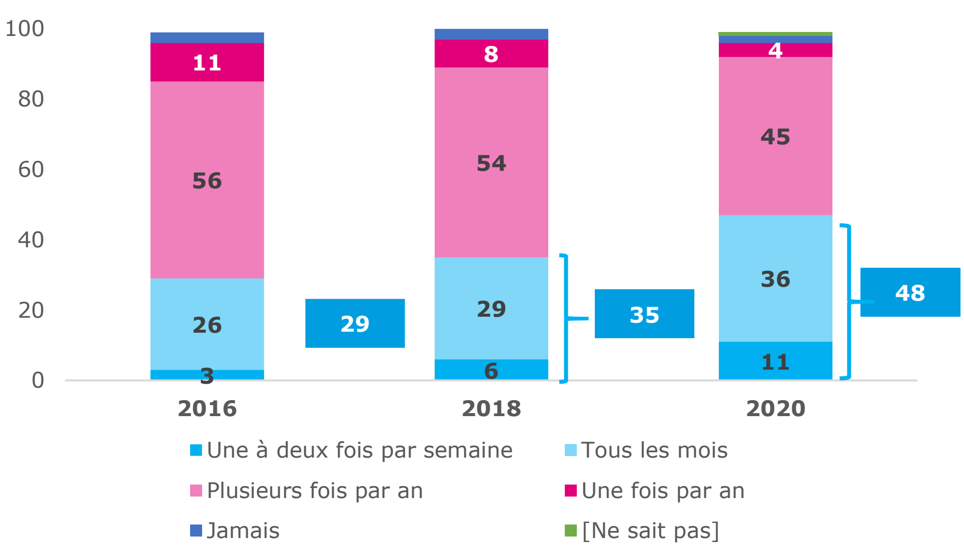
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Graphique 97 - Pour vos achats de biens uniquement, quelle est la fréquence de vos achats et donc de vos livraisons ? - Evolution depuis 2016

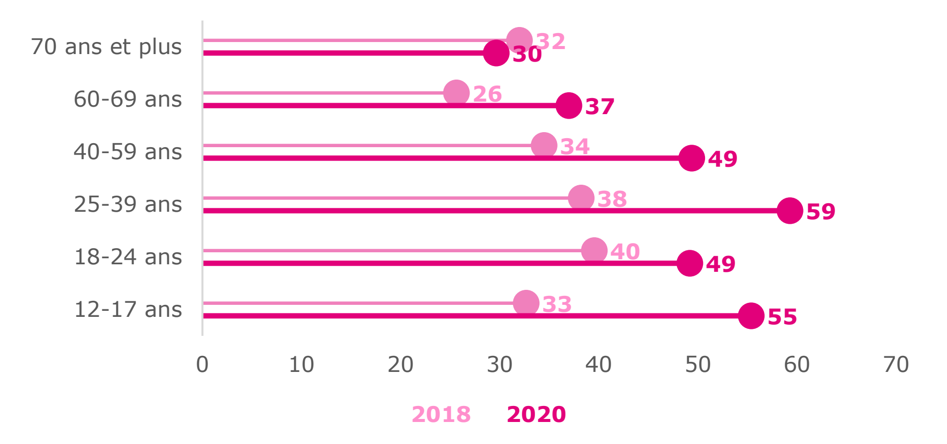
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La fréquence d’achat est supérieure ou égale à la moyenne chez les moins de 60 ans. Elle est particulièrement élevée chez les adolescents (55% des 12-17 ans concernés) et les 25-39 ans (59%). Après 60 ans, la fréquence de livraison baisse : elle est inférieure de 11 points à la moyenne chez les sexagénaires et de 18 points chez les 70 ans et plus (30% vs 48%, Graphique 98). Cette fréquence d’achat a progressé dans toutes les catégories d’âge, à l’exception des plus âgés.

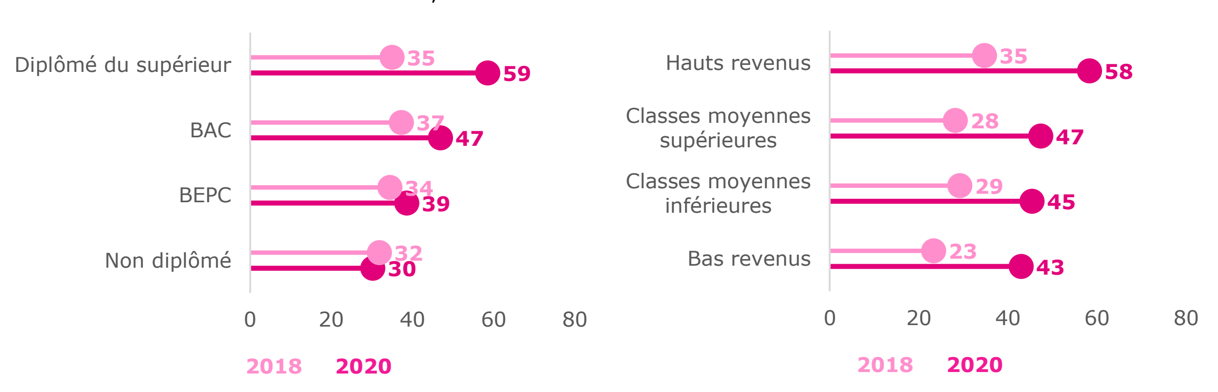
Graphique 98 – Influence de l’âge sur la fréquence des achats de biens en ligne
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois, en % d’achats réalisés au moins tous les mois -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Plus qu’en 2018, la fréquence d’achat progresse en fonction du niveau de diplôme : l’écart entre non-diplômés et diplômés du supérieur pour des achats fréquents était pratiquement inexistant en 28, il est de 29 points en 2020 (30% contre 59%) en deux ans. Dans une moindre mesure, il existe également un écart net entre les deux extrémités de l’échelle des revenus (15 points d’écart cette année contre 12 points en 2018, Graphique 99).

Graphique 99 – Influence du niveau de diplôme et du niveau de vie sur la fréquence des achats de biens en ligne
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois, en % d’achats réalisés au moins tous les mois -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Le lieu de livraison reste, majoritairement, le domicile

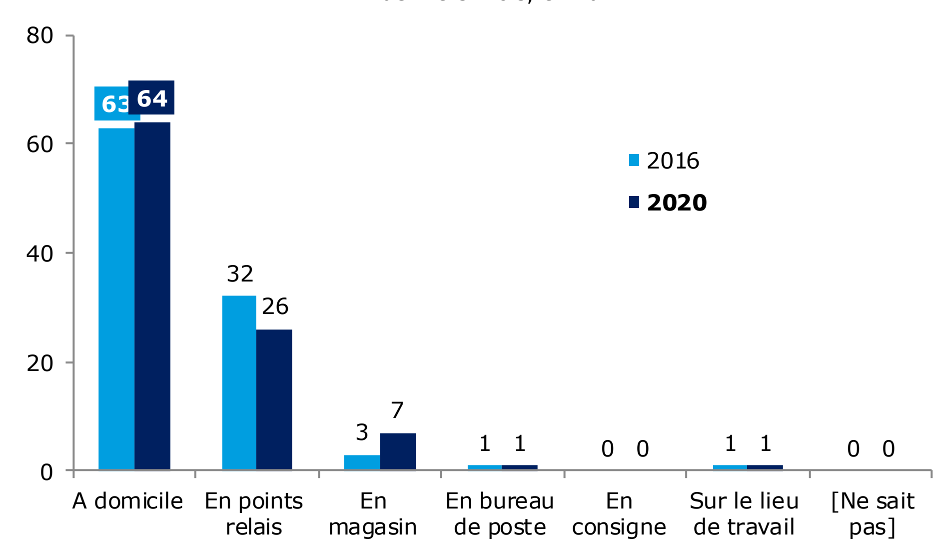
On ne note, en revanche **aucun changement sur le lieu privilégié de livraison**, qui reste le domicile (63% l'an dernier, 64% cette année, Graphique 100).

Dans tous les groupes sociaux (Tableau 29), c'est la livraison **à domicile** des biens achetés qui prévaut. Cette option est particulièrement appréciée des ruraux (69% dans les communes rurales contre 59% à Paris et dans son agglomération), des personnes les plus âgées qui peinent peut-être à se déplacer (71% chez les plus de 70 ans) ainsi que chez les inactifs, plus souvent à domicile (79% pour les personnes au foyer et 69% pour les retraités, contre 60% chez les actifs occupés).

Dans tous les cas, le point de livraison le plus cité est toujours, de loin, le domicile. Le point-relais attire un peu plus souvent les femmes (qui y réceptionnent leurs achats pour 29% d'entre elles), les diplômés du supérieur (30%) ainsi que les membres des professions intermédiaires (36%).

Graphique 100 – Toujours pour vos achats de biens uniquement, et toujours hors achats alimentaires, quel mode de livraison avez-vous le plus fréquemment utilisé au cours des douze derniers mois ? – Evolution depuis 2016

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 29 – Les caractéristiques des achats effectués sur internet au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

Nous parlons uniquement des achats de biens comme des vêtements, des livres de l'électroménager, etc., mais nous excluons les achats alimentaires et les achats de services comme les locations, les voyages, etc.

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant effectué un achat sur internet, en % -

		A fait des achats sur internet	dont : Achète au moins tous les mois	dont : Livraison à domicile	dont : Livraison en points relais	dont : Livraison en magasin
Sexe	Homme	75%	**50%**	65%	23%	**9%**
	Femme	76%	46%	63%	**29%**	5%
Age	12-17 ans	50%	**55%**	65%	26%	6%
	18-24 ans	**85%**	49%	65%	19%	11%
	25-39 ans	**88%**	**59%**	59%	28%	**10%**
	40-59 ans	**82%**	49%	64%	28%	6%
	60-69 ans	**79%**	37%	67%	26%	4%
	70 ans et plus	55%	30%	**71%**	24%	4%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	64%	38%	62%	28%	6%
	Deux personnes	**78%**	43%	**68%**	25%	6%
	Trois personnes	**82%**	**53%**	62%	28%	8%
	Quatre personnes	78%	**58%**	60%	30%	7%
	Cinq personnes et plus	72%	50%	69%	20%	9%
Diplôme	Non diplômé	50%	30%	62%	26%	9%
	BEPC	74%	39%	**69%**	22%	7%
	BAC	**84%**	47%	65%	26%	8%
	Diplômé du supérieur	**90%**	**59%**	61%	**30%**	6%
	12-17 ans	50%	**55%**	65%	26%	6%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	75%	41%	**75%**	15%	8%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**87%**	**71%**	66%	22%	7%
	Profession Intermédiaire	**84%**	**57%**	55%	**36%**	6%
	Employé	**82%**	48%	62%	27%	7%
	Ouvrier	74%	41%	58%	29%	**11%**
	Personne au foyer	75%	50%	**79%**	16%	4%
	Retraité	63%	32%	**69%**	25%	4%
	Autre inactif	76%	49%	**72%**	18%	8%
Niveau de vie	Bas revenus	72%	43%	67%	23%	7%
	Classes moyennes inférieures	77%	45%	62%	**29%**	6%
	Classes moyennes supérieures	**82%**	47%	63%	**29%**	6%
	Hauts revenus	**82%**	**58%**	68%	23%	6%
Taille d'agglomération	Communes rurales	69%	43%	**69%**	23%	6%
	2 000 à 20 000 hab.	74%	46%	66%	26%	7%
	20 000 à 100 000 hab.	74%	46%	63%	30%	4%
	Plus de 100 000 hab.	**79%**	48%	64%	26%	7%
	Agglomération parisienne	**82%**	**55%**	59%	28%	**9%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**76%**	**48%**	**64%**	**26%**	**7%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

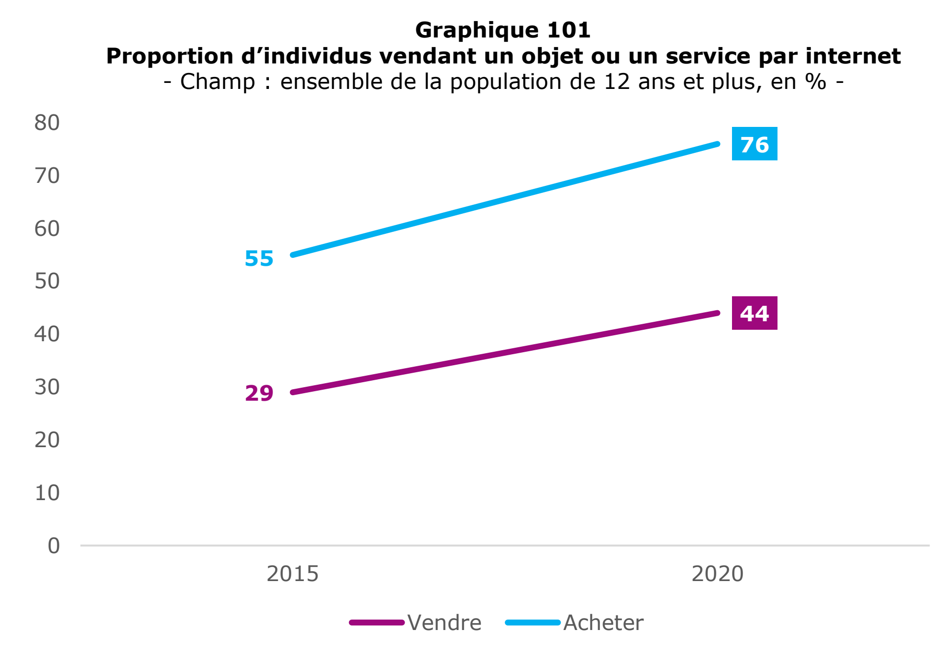
Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 58% des titulaires de hauts revenus ayant fait des achats sur internet l'ont fait 'une à deux fois par semaine' ou 'tous les mois', contre 48% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

d) Tandis que 44% des Français vendent sur internet (+ 15 points par rapport à 2015)

Entre 2015 et 2020, **la proportion de Français ayant vendu un objet ou un service sur internet est passée de 29% à 44%** (+ 15 points). Si l'évolution est un peu moins forte que pour les achats (Graphique 101), la tendance est très nettement à la hausse cependant.

Graphique 101
Proportion d'individus vendant un objet ou un service par internet
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

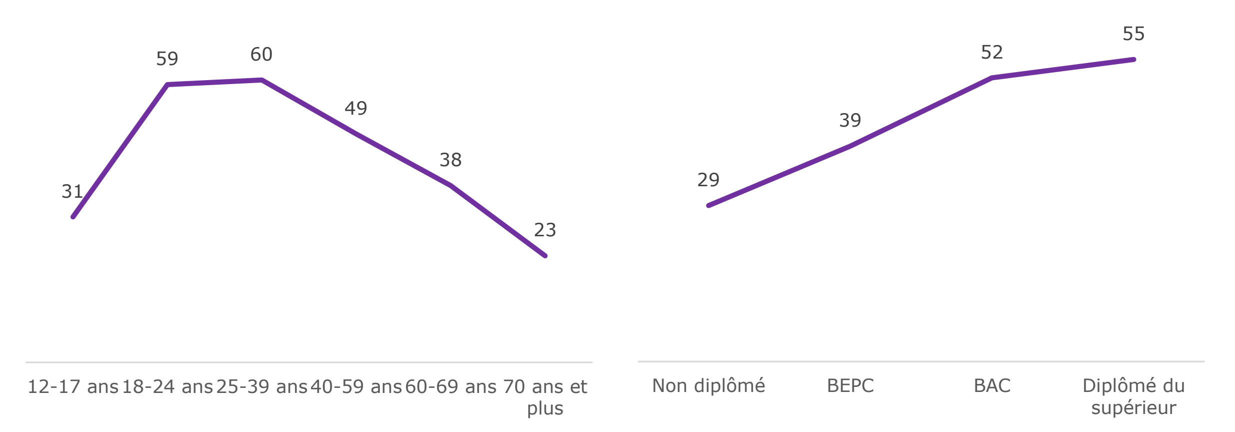
Alors que les hommes achètent un peu plus souvent que les femmes (50% vs 46%), c'est l'inverse qui prévaut pour les ventes sur internet puisque 47% des femmes vendent (contre 42% des hommes, Tableau 30, page 132). Les ventes sont également un peu plus souvent le fait d'urbains : 52% des personnes qui résident à Paris ou dans son agglomération ont vendu un objet ou un service au cours des douze derniers mois, contre 39% de ceux qui résident dans les communes de moins de 2 000 habitants.

On ne note pas d'influence du niveau de vie sur la propension à vendre sur internet, mais l'effet du diplôme et de l'âge sont très nets (Graphique 102). Seuls les diplômés du bac et plus s'aventurent à vendre sur internet (pour plus de la moitié d'entre eux, contre 29% des non-diplômés). Six personnes sur dix vendent sur internet entre 18 et 39 ans. Ensuite, la pratique décline pour ne plus concerner que 23% des 70 ans et plus.

On retiendra également que :

- 55% de ceux qui ont acheté sur internet ont également vendu en ligne un bien ou un service (+ 11 points par rapport à l'ensemble de la population)
- **93% de ceux qui ont vendu sur internet ont également acheté en ligne** (+ 17 points par rapport à l'ensemble de la population)

Graphique 102
Influence de l'âge et du niveau de diplôme sur la vente sur internet
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2020.

Tableau 30 – Vendre un objet ou un service sur internet au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui	Non	TOTAL
Sexe	Homme	42%	**58%**	**100%**
	Femme	**47%**	53%	**100%**
Age	12-17 ans	31%	**69%**	**100%**
	18-24 ans	**59%**	41%	**100%**
	25-39 ans	**60%**	40%	**100%**
	40-59 ans	**49%**	51%	**100%**
	60-69 ans	38%	**62%**	**100%**
	70 ans et plus	23%	**77%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	30%	**70%**	**100%**
	Deux personnes	41%	**59%**	**100%**
	Trois personnes	**50%**	50%	**100%**
	Quatre personnes	**56%**	44%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**51%**	49%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	29%	**71%**	**100%**
	BEPC	39%	**61%**	**100%**
	BAC	**52%**	48%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**55%**	45%	**100%**
	12-17 ans	31%	**69%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**52%**	48%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**58%**	42%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**50%**	50%	**100%**
	Employé	**52%**	48%	**100%**
	Ouvrier	46%	54%	**100%**
	Personne au foyer	37%	**63%**	**100%**
	Retraité	28%	**72%**	**100%**
	Autre inactif	49%	51%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	46%	54%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	44%	56%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	46%	54%	**100%**
	Hauts revenus	46%	54%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	39%	**61%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	45%	55%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	42%	58%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	44%	56%	**100%**
	Agglomération parisienne	**52%**	48%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**44%**	**56%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 60% des 25-39 ans ont, au cours des douze derniers mois, vendu un objet ou un service sur internet, contre 44% de l'ensemble de la population en moyenne.

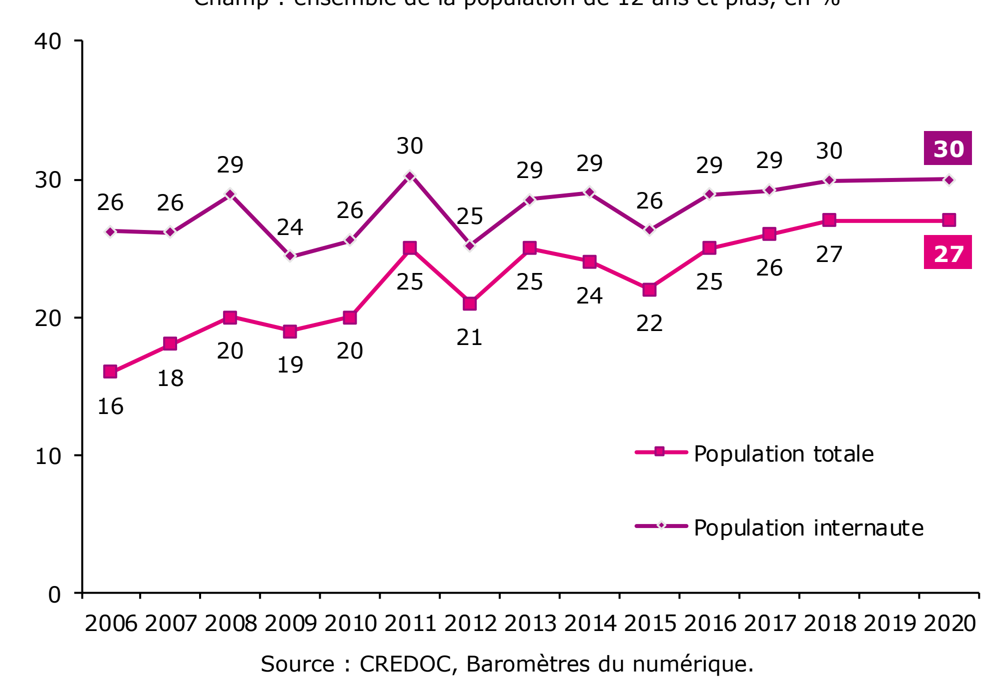
e) Le recours à internet pour chercher un emploi reste stable

En population générale, **un peu plus d'une personne sur quatre** (27%, exactement comme en 2018) utilise internet **pour rechercher des offres d'emploi**. La proportion est de 30% au sein des internautes, comme en 2018 également (Graphique 103).

Evidemment, cette pratique a surtout du sens pour les **actifs**. C'est pourquoi avant 18 ans et à partir de 60 ans, les taux sont beaucoup plus bas (12% pour les 12-17 ans, 8% pour les 60-69 ans et 1% pour les plus âgés).

35% des actifs en emploi et 76% des personnes au chômage se sont servis d'internet pour accéder à des offres d'emploi. Ces proportions sont plutôt en hausse par rapport à 2018 (respectivement + 3 et + 2 points).

Graphique 103
Proportion d'individus recherchant des offres d'emploi sur internet
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

45% des cadres, mais aussi 44% des employés ou encore 39% des ouvriers ont utilisé internet pour chercher des offres d'emploi.

La pratique est plus répandue chez les titulaires de bas revenus (40%), et plus pratiquée à Paris et dans son agglomération (38%) qu'en zone rurale (21%). On note aussi que les diplômés du bac et du supérieur sont plus coutumiers de ce type de pratique (plus d'un sur trois s'y prête) que les moins diplômés (23%, soit 10 points de moins environ).

Tableau 31 – Rechercher des offres d'emploi sur internet au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui	Non	TOTAL
Sexe	Homme	27%	73%	**100%**
	Femme	27%	73%	**100%**
Age	12-17 ans	12%	**88%**	**100%**
	18-24 ans	**56%**	44%	**100%**
	25-39 ans	**52%**	48%	**100%**
	40-59 ans	**32%**	68%	**100%**
	60-69 ans	8%	**92%**	**100%**
	70 ans et plus	1%	**99%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	24%	**76%**	**100%**
	Deux personnes	20%	**80%**	**100%**
	Trois personnes	**37%**	63%	**100%**
	Quatre personnes	**35%**	65%	**100%**
	Cinq personnes et plus	30%	70%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	23%	**77%**	**100%**
	BEPC	23%	**77%**	**100%**
	BAC	**36%**	64%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**34%**	66%	**100%**
	12-17 ans	12%	**88%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	30%	70%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**45%**	55%	**100%**
	Profession Intermédiaire	27%	73%	**100%**
	Employé	**44%**	56%	**100%**
	Ouvrier	**39%**	61%	**100%**
	Personne au foyer	20%	**80%**	**100%**
	Retraité	2%	**98%**	**100%**
	Autre inactif	**38%**	62%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**40%**	60%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	25%	**75%**	**100%**
	Classes moyennes supérieures	22%	**78%**	**100%**
	Hauts revenus	23%	**77%**	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	21%	**79%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	26%	74%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	26%	74%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	27%	73%	**100%**
	Agglomération parisienne	**38%**	62%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**27%**	**73%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 56% des 18-24 ans ont, au cours des douze derniers mois, recherché des offres d'emploi sur internet, contre 27% de l'ensemble de la population en moyenne.

f) Téléphoner via visioconférence : quasiment un internaute sur deux (49%) le fait dorénavant, soit 45% de l'ensemble de la population

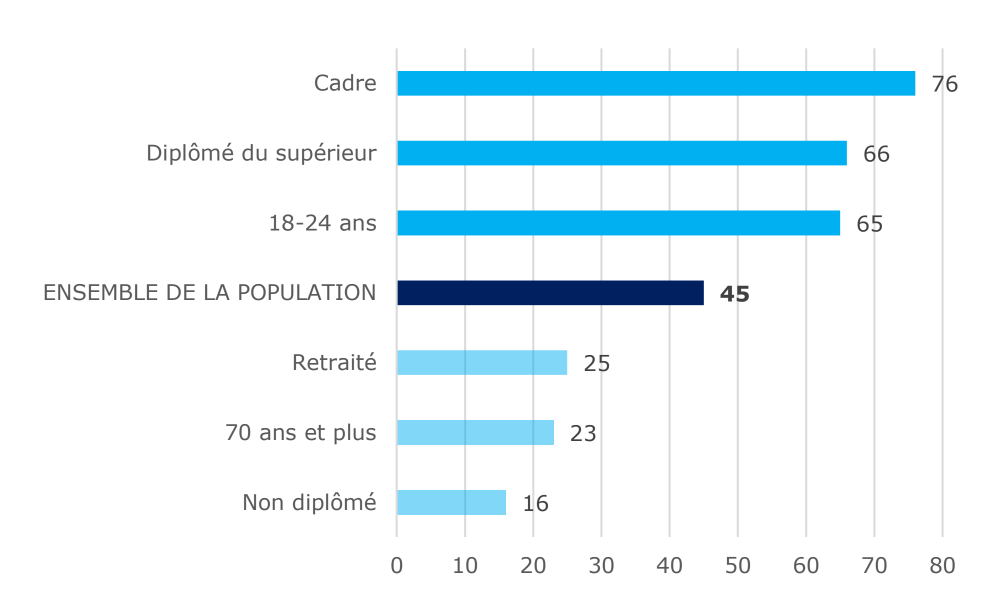
Les périodes de confinement, en nous privant de la possibilité de nous réunir, ont multiplié, aussi bien dans le champ professionnel qu'amical ou familial, les temps d'échanges sur écran, permettant, outre la voix, de profiter de l'image de l'autre. Apéro zoom, réunion Teams, etc. se sont ajoutés aux échanges téléphoniques sur messageries instantanées permettant déjà la visio-conférence. **Près d'une personne sur deux (45%) a téléphoné par visio-conférence au cours des douze derniers mois** ; en 2011 la pratique était beaucoup plus confidentielle puisque 10% seulement des personnes interrogées étaient concernées. Pour autant, comme pour toute activité qui se diffuse, les écarts d'appropriation sont encore très importants et les écarts entre les différentes catégories sensibles (Tableau 33 et Graphique 104). Par exemple, alors que les trois-quarts des cadres et professions intellectuelles supérieures téléphonent par visio-conférence, cela n'est pratiqué que par 16% des non diplômés et 23% des plus âgés (70 ans et plus).

Tableau 32 - Au cours des douze derniers mois, avez-vous téléphoné par visio-conférence par exemple via Zoom, Skype, Teams *... ?
- Champ : personnes de 12 ans et plus, en % -

	2011	2020
. Oui	10	45
. Non	90	55
Total (yc nsp)	**100**	**100**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.
* En 2011, le libellé de la question était le suivant : « Au cours des douze derniers mois, avez -vous téléphoné par visioconférence, que ce soit avec un ordinateur, un téléphone mobile ou une tablette tactile de type iPad ? »

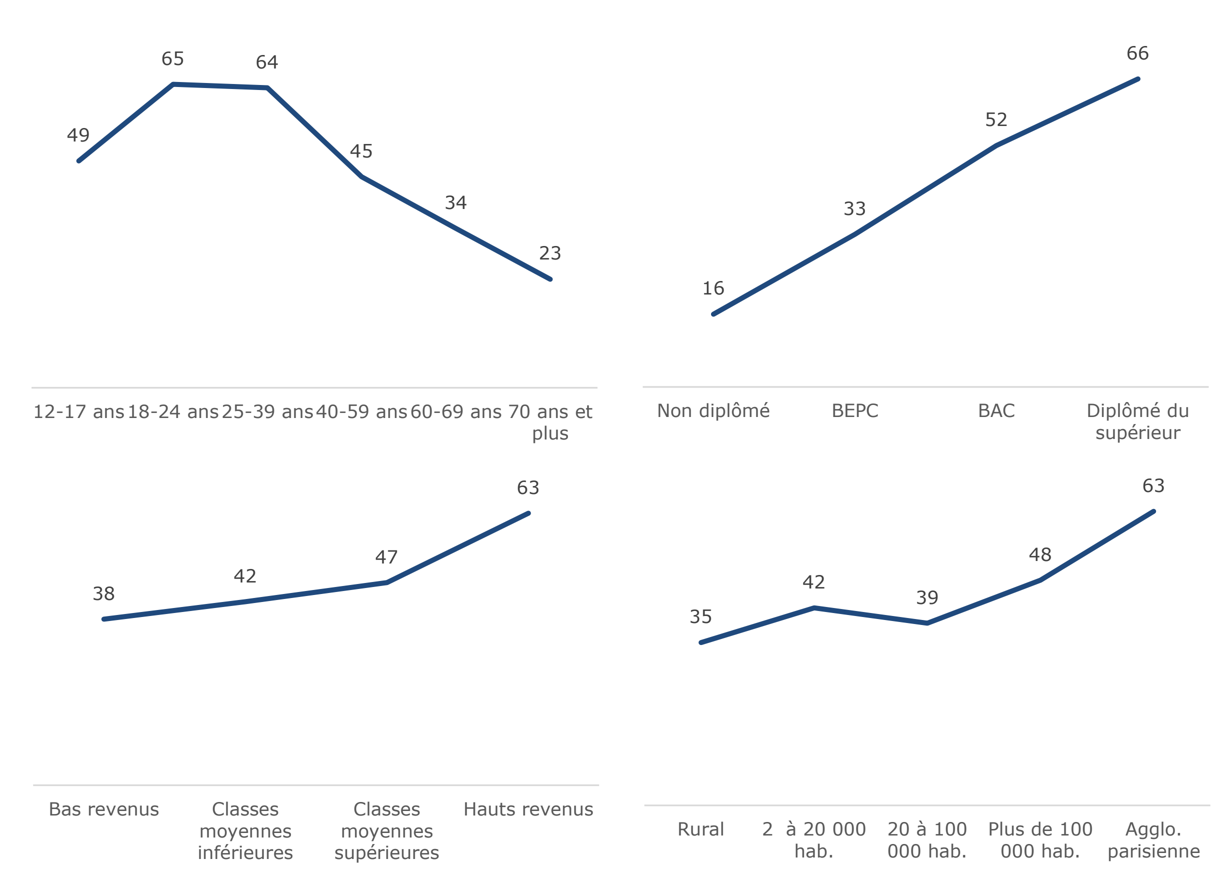
Graphique 104 - Entre les plus âgés et les actifs diplômés, le grand écart sur l'usage du téléphone par visio-conférence
- Champ : personnes de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les corrélations avec **l’âge** (les deux-tiers des 18-39 ans sont concernés), le niveau de **diplôme** (les diplômés du supérieur pratiquent deux fois plus souvent que les diplômés du BEPC), le **niveau de vie** (63% des titulaires de hauts revenus téléphone par visio-conférence contre 38% seulement de ceux dont le niveau de vie est inférieur à 70% de la médiane) et **la taille de l’agglomération de résidence** (63% des personnes qui résident à Paris et dans son agglomération sont concernées contre seulement 35% des habitants des communes rurales) sont très conséquents (Graphique 105).

Graphique 105 - Effet de l’âge, du niveau de diplôme, du niveau de vie et de la taille d’agglomération sur l’usage du téléphone par visio-conférence
- Champ : personnes de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 33 – Téléphoner sur internet par visio-conférence au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui	Non	TOTAL
Sexe	Homme	**48%**	52%	**100%**
	Femme	43%	**57%**	**100%**
Age	12-17 ans	49%	51%	**100%**
	18-24 ans	**65%**	35%	**100%**
	25-39 ans	**64%**	36%	**100%**
	40-59 ans	45%	55%	**100%**
	60-69 ans	34%	**66%**	**100%**
	70 ans et plus	23%	**77%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	36%	**64%**	**100%**
	Deux personnes	40%	**60%**	**100%**
	Trois personnes	**51%**	49%	**100%**
	Quatre personnes	**56%**	44%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**55%**	45%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	16%	**84%**	**100%**
	BEPC	33%	**67%**	**100%**
	BAC	**52%**	48%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**66%**	34%	**100%**
	12-17 ans	49%	51%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**56%**	44%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**76%**	24%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**59%**	41%	**100%**
	Employé	**51%**	49%	**100%**
	Ouvrier	37%	**63%**	**100%**
	Personne au foyer	32%	**68%**	**100%**
	Retraité	25%	**75%**	**100%**
	Autre inactif	51%	49%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	38%	**62%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	42%	**58%**	**100%**
	Classes moyennes supérieures	47%	53%	**100%**
	Hauts revenus	**63%**	37%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	35%	**65%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	42%	58%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	39%	**61%**	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**48%**	52%	**100%**
	Agglomération parisienne	**63%**	37%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**45%**	**55%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

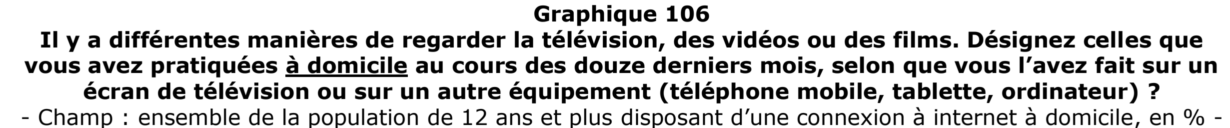
Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 76% des cadres et membres des professions intellectuelles supérieures ont, au cours des douze derniers mois, téléphoné sur internet par visio-conférence, contre 45% de l'ensemble de la population en moyenne.

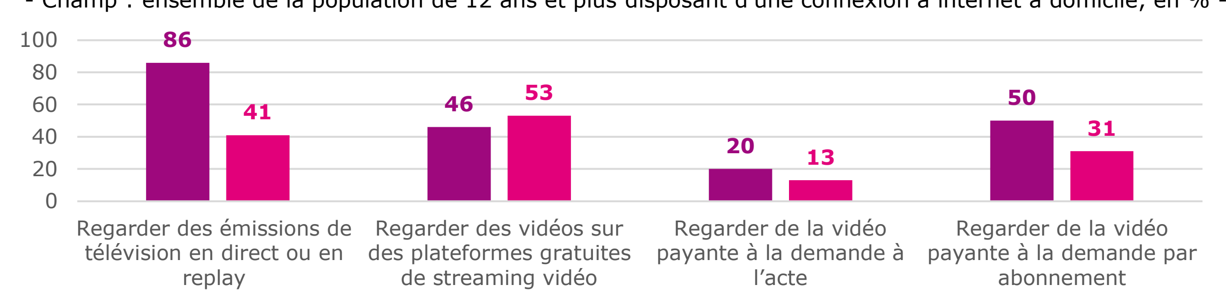
3. Les usages audiovisuels en 2020

Le temps où l'on regardait, tous ensemble et en même temps, un programme sur une chaîne de télévision semble révolu : la vidéo à la demande et les programmes en replay offrent désormais toute latitude pour choisir le moment le plus opportun pour visionner un programme, un film ou une vidéo ; les supports où visionner des programmes audiovisuels se multiplient et l'offre ne cesse de se diversifier.

a) La variété des usages audiovisuels à domicile : les vidéos gratuites sont plus souvent visionnées sur téléphone, tablette ou ordinateur ; les autres programmes sur un poste de télévision



Graphique 106
Il y a différentes manières de regarder la télévision, des vidéos ou des films. Désignez celles que vous avez pratiquées à domicile au cours des douze derniers mois, selon que vous l'avez fait sur un écran de télévision ou sur un autre équipement (téléphone mobile, tablette, ordinateur) ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion à internet à domicile, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Regarder des émissions de télévision en direct ou en replay depuis le réseau fixe : 86% des personnes équipées en internet le font sur une télévision, deux fois moins environ (41%) sur un autre équipement (téléphone mobile, tablette ou ordinateur).

Le recours à la télévision pour ce faire est très largement répandu : au moins 8 personnes sur 10 dans tous les groupes sociaux (Tableau 34) et jusqu'à 90% chez les sexagénaires ou les retraités.

Le recours à un autre terminal concerne, au plus, 60% des individus (dans la tranche 18-24 ans). Les groupes les plus jeunes, ainsi que les cadres ou les Parisiens sont les plus nombreux à utiliser un autre terminal que la télévision (54% des cadres, 52% des habitants de Paris et son agglomération). Mais, toujours, le visionnage sur un poste de télévision est plus fréquent encore.

Regarder des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming vidéo depuis le réseau fixe se fait, en revanche, plus souvent depuis un terminal de type téléphone mobile, tablette ou ordinateur (53%) que depuis un poste de télévision (46%). Souvent, lorsque le visionnage est important (ou réduit) sur un terminal, il est également important (ou réduit) sur l'autre. Par exemple, 57% des ados regardent des vidéos sur la télévision (+ 11 points par rapport à la moyenne) et 68% le font depuis un autre support (+ 15 points). 26% seulement des retraités regardent des vidéos gratuites en streaming sur un poste de télévision (- 20 points par rapport à l'ensemble de la population) et 29% le font depuis un ordinateur ou un téléphone (- 24 points). Alors que pour le visionnage d'émissions de télévision, il y a une sorte de concurrence entre la télévision et les autres supports, s'agissant de

regarder des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming vidéo, il y a soit l'envie de les regarder (et alors on le fait aussi bien depuis un poste de télévision que depuis un autre terminal) soit pas (et alors on le regarde peu, que ce soit sur un poste de télévision ou un autre terminal).

Regarder de la vidéo payante à la demande, par abonnement est une activité déclarée par une personne sur deux sur un poste de télévision (50%) et un peu moins d'une personne sur trois sur un autre support (31%). Les **18-24 ans** sont, de très loin, les champions de l'une et de l'autre de ces deux pratiques puisque 68% regardent de la vidéo payante par abonnement depuis une télévision et que 66% le font depuis un autre support. C'est aussi le groupe où l'usage sur un autre support que la télévision est en passe de dépasser le visionnage sur la télévision (2 points seulement les séparent). Moins de 40 ans, cadres, diplômés du supérieurs, urbains, etc. : les groupes les plus favorisés et plus technophiles sont davantage concernés par cette pratique. Les employés n'ont, sur ce sujet, rien à envier aux membres des professions intermédiaires. Leur comportement est très proche de celui des cadres.

Pour mémoire, en 2018, 25% des personnes de 12 ans et plus interrogées disposaient d'un abonnement à une chaîne payante de type Netflix ou OCS Go, Zive, CanalPlay, Amazon Prime Video. Cette année, 42% de la population totale regarde des programmes payants par abonnement sur un poste de télévision et 26% sur un équipement nomade.

Regarder de la vidéo payante à la demande et à l'acte est une activité beaucoup plus confidentielle : 20% des répondants y procèdent depuis un poste de télévision (contre 50% pour de la vidéo payante à l'abonnement) et 13% le font sur un autre support (contre 31% pour de la vidéo payante à l'abonnement). Les moins de 40 ans, les plus diplômés, les cadres et les franciliens se démarquent. Les hommes aussi : ils sont 23% (+ 6 points par rapport aux femmes) à regarder de la vidéo payante à l'acte sur un poste de télévision.

Tableau 34 – Regarder des émissions de télévision en direct ou en replay, et des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming, sur une télévision ou un autre support, au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion internet à domicile, en % -

		Regarder des émissions de télévision en direct ou en replay		Regarder des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming vidéo	
		Sur une télévision	Sur un autre support	Sur une télévision	Sur un autre support
Sexe	Homme	84%	40%	47%	**56%**
	Femme	**88%**	41%	44%	50%
Age	12-17 ans	84%	44%	**57%**	**68%**
	18-24 ans	83%	**60%**	**65%**	**79%**
	25-39 ans	80%	**57%**	**60%**	**71%**
	40-59 ans	**88%**	37%	43%	51%
	60-69 ans	**90%**	31%	34%	33%
	70 ans et plus	89%	26%	24%	25%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	81%	38%	39%	49%
	Deux personnes	**88%**	36%	37%	42%
	Trois personnes	85%	42%	**49%**	**57%**
	Quatre personnes	86%	**47%**	**55%**	**67%**
	Cinq personnes et plus	88%	**52%**	**63%**	**65%**
Diplôme	Non diplômé	85%	37%	37%	32%
	BEPC	86%	37%	41%	46%
	BAC	88%	42%	49%	57%
	Diplômé du supérieur	85%	**43%**	47%	**58%**
	12-17 ans	84%	44%	**57%**	**68%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	80%	44%	46%	57%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	86%	**54%**	**58%**	**65%**
	Profession Intermédiaire	88%	40%	46%	**59%**
	Employé	83%	**45%**	**54%**	**64%**
	Ouvrier	83%	41%	50%	53%
	Personne au foyer	87%	37%	46%	43%
	Retraité	**90%**	29%	26%	29%
	Autre inactif	84%	**48%**	**55%**	**69%**
Niveau de vie	Bas revenus	83%	43%	**49%**	55%
	Classes moyennes inférieures	87%	41%	44%	50%
	Classes moyennes supérieures	**88%**	40%	44%	54%
	Hauts revenus	86%	40%	45%	53%
Taille d'agglomération	Communes rurales	85%	33%	39%	47%
	2 000 à 20 000 hab.	88%	39%	45%	48%
	20 000 à 100 000 hab.	86%	39%	39%	52%
	Plus de 100 000 hab.	85%	42%	47%	53%
	Agglomération parisienne	88%	**52%**	**57%**	**65%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**86%**	**41%**	**46%**	**53%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 90% des retraités ont, au cours des douze derniers mois, regardé en direct ou en replay des émissions de télévision sur un poste de télé, contre 86% de l'ensemble de la population concernée en moyenne. Ils ne sont que 26% à l'avoir fait sur un autre support, contre 41% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau 35 – Regarder de la vidéo payante à l'acte ou par abonnement, au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion internet à domicile, en % -

		Regarder de la vidéo payante à la demande à l'acte		Regarder de la vidéo payante à la demande par abonnement	
		Sur une télévision	Sur un autre support	Sur une télévision	Sur un autre support
Sexe	Homme	**23%**	**15%**	50%	33%
	Femme	17%	12%	49%	30%
Age	12-17 ans	**24%**	**18%**	**65%**	**47%**
	18-24 ans	**30%**	**27%**	**68%**	**66%**
	25-39 ans	**30%**	**24%**	**65%**	**50%**
	40-59 ans	19%	11%	50%	26%
	60-69 ans	11%	5%	31%	12%
	70 ans et plus	7%	1%	22%	6%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	14%	12%	35%	22%
	Deux personnes	14%	7%	41%	21%
	Trois personnes	**23%**	15%	**56%**	**35%**
	Quatre personnes	**29%**	**21%**	**63%**	**47%**
	Cinq personnes et plus	**28%**	**21%**	**66%**	**47%**
Diplôme	Non diplômé	17%	11%	41%	23%
	BEPC	16%	9%	40%	23%
	BAC	20%	14%	**56%**	33%
	Diplômé du supérieur	**22%**	**16%**	**54%**	**36%**
	12-17 ans	**24%**	**18%**	**65%**	**47%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	24%	**19%**	53%	**41%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**38%**	**29%**	**66%**	**43%**
	Profession Intermédiaire	21%	13%	**56%**	34%
	Employé	20%	14%	**60%**	**42%**
	Ouvrier	23%	14%	52%	28%
	Personne au foyer	15%	12%	44%	27%
	Retraité	8%	2%	25%	9%
	Autre inactif	23%	**19%**	56%	**50%**
Niveau de vie	Bas revenus	19%	13%	49%	32%
	Classes moyennes inférieures	20%	12%	46%	30%
	Classes moyennes supérieures	18%	12%	52%	30%
	Hauts revenus	21%	13%	**54%**	34%
Taille d'agglomération	Communes rurales	13%	9%	43%	25%
	2 000 à 20 000 hab.	21%	12%	51%	29%
	20 000 à 100 000 hab.	15%	8%	45%	27%
	Plus de 100 000 hab.	20%	14%	51%	31%
	Agglomération parisienne	**30%**	**23%**	**59%**	**45%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**20%**	**13%**	**50%**	**31%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

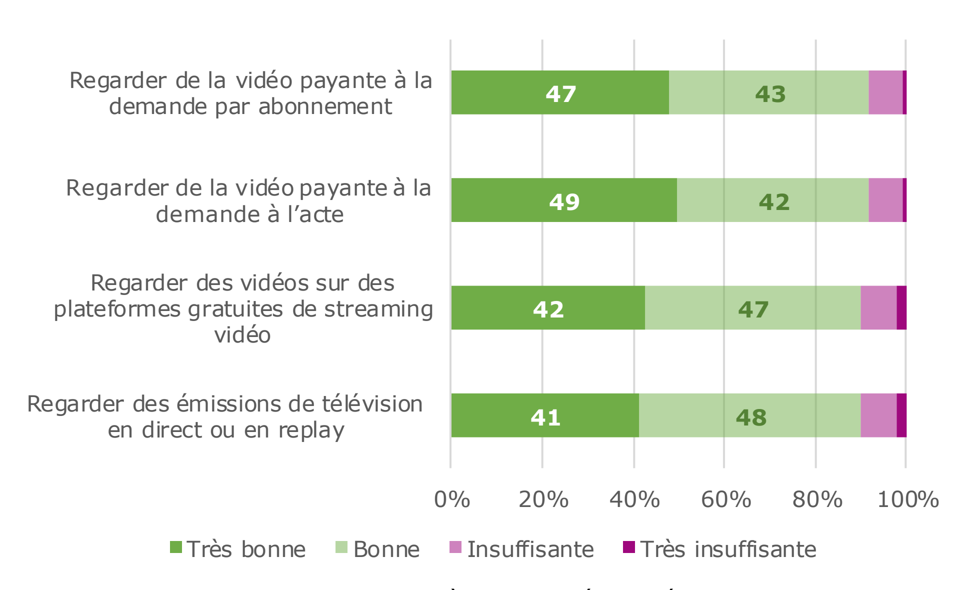
Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 30% des 18-24 ans ont, au cours des douze derniers mois, regardé de la vidéo payante à l'acte sur un poste de télé, contre 20% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

b) La qualité ressentie de la connexion fixe est bonne ou très bonne, avec peu de différence selon les usages

Interrogés sur la qualité de la connexion fixe à domicile, les usagers de ces différentes pratiques sont **plutôt élogieux** : la qualité est 'très bonne' pour 41% à 47% d'entre eux et 'bonne' pour 42% à 48%, ce qui fait que les mauvaises opinions restent très limitées (8% à 10% selon le type de visionnage).

Graphique 107
Pour ces usages, la qualité de votre connexion fixe à domicile vous semble-t-elle ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus concernée par chacun des usages, en % -



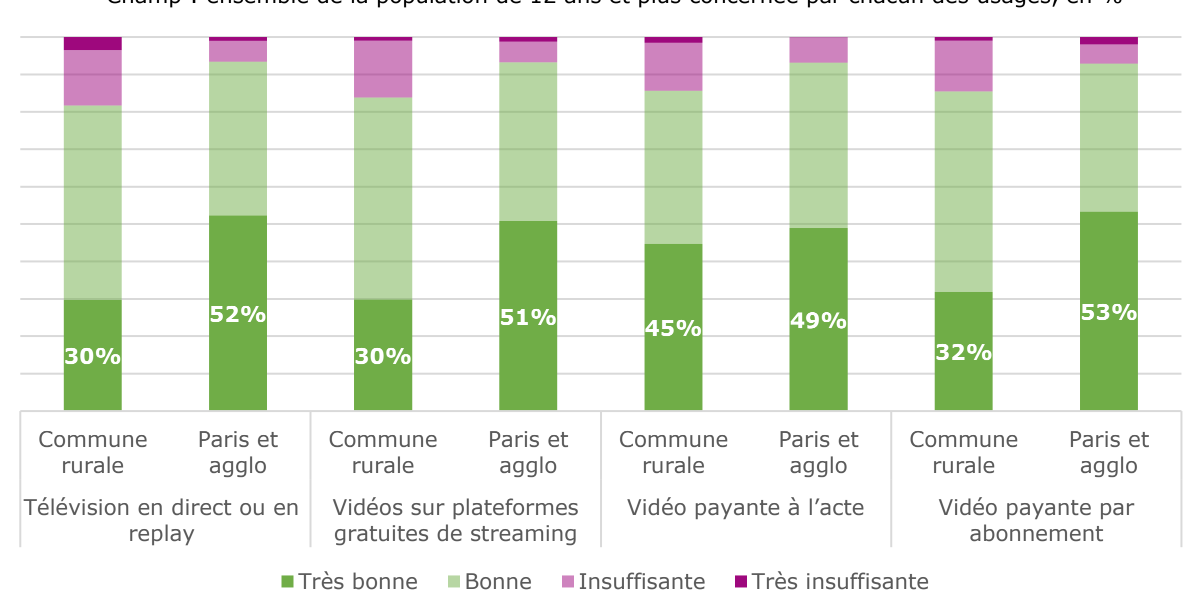
Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Quelle que soit la pratique étudiée (voir en annexe Tableau A 26 à Tableau A 29, page 288 et suivantes), jamais les mauvaises opinions ne dépassent 15%. Le plus mauvais score concerne les personnes qui résident dans des communes rurales, quand il s'agit de juger la qualité de connexion pour regarder la télévision ou regarder des vidéos sur des plateformes de streaming gratuit.

D'ailleurs, assez systématiquement, **les ruraux sont moins satisfaits** que la moyenne et que les urbains (Graphique 108).

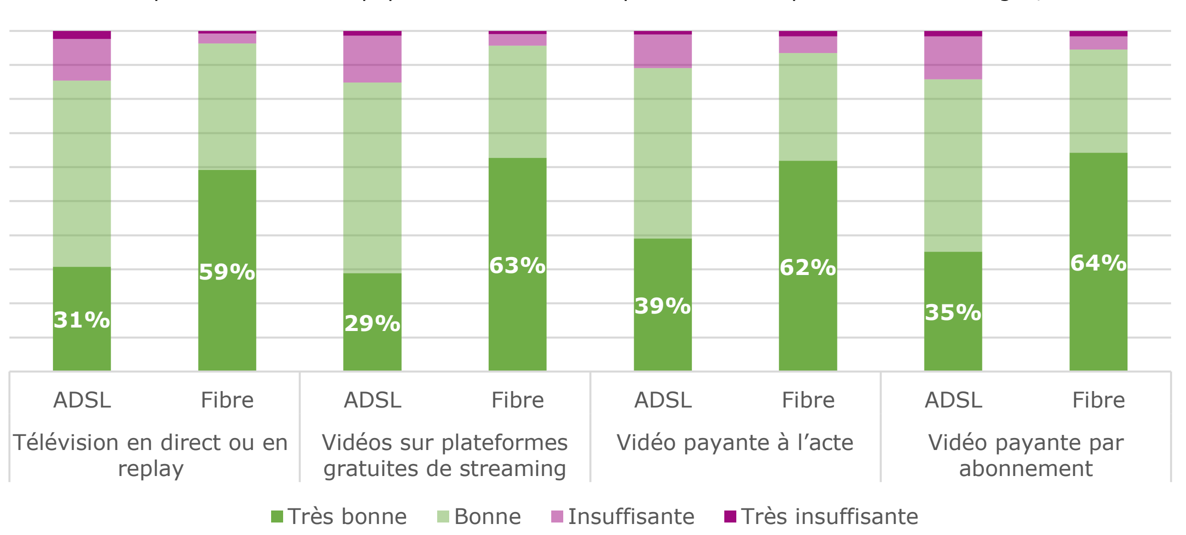
De façon liée, puisque la fibre optique n'est déployée que dans les zones les plus densément peuplées, les personnes qui disposent d'une connexion via **la fibre optique sont les plus satisfaites**, alors que les connexions par ADSL suscitent un moindre enthousiasme (10 à 13 points de moins de jugements très favorables qu'en moyenne, et jusqu'à trente points de moins par rapport aux personnes équipées de la fibre, Graphique 109).

Graphique 108
C'est en zone rurale que la population est la moins satisfaite de la qualité de la connexion fixe
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus concernée par chacun des usages, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Graphique 109
La satisfaction est beaucoup plus nette pour les personnes équipées de la fibre optique
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus concernée par chacun des usages, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

c) Les usagers n'interviennent que marginalement sur la qualité des contenus proposés

Il est possible, parfois, de sélectionner la **qualité** des contenus vidéo que l'on visionne, tout comme il est possible, quand on accède à des programmes audiovisuels payants, de **moduler** le prix payé pour disposer d'une vidéo de très haute définition ou pas. Il s'avère que les personnes concernées se saisissent **assez peu** de ces opportunités.

Parmi les personnes concernées, une sur quatre (24%) dit 'toujours' ou 'fréquemment' avoir sélectionné ou modifié la qualité des vidéos ou fils visionnés, tandis qu'une sur deux (51%) ne l'a jamais fait (Tableau 36).

Les personnes **les plus âgées** sont celles qui ont, **le moins souvent**, sélectionné ou modifié la qualité des vidéos ou des films visionnés (66% des sexagénaires, 73% des retraités et 76% des 70 ans et plus ne l'ont pas fait, soit respectivement + 15, +22 et + 25 points par rapport à la moyenne de la population concernée).

A l'inverse, les moins de 40 ans, mais aussi les hommes, les cadres ou les habitants de Paris et son agglomération interviennent un peu plus souvent qu'en moyenne (Tableau 38).

Tableau 36 – La qualité des contenus vidéo visionnés peut être parfois librement sélectionnée par l'utilisateur. Avez-vous déjà volontairement sélectionné ou modifié, au cours des douze derniers mois, la qualité des vidéos ou des films visionnés ?

- Champ : personnes de 12 ans et plus ayant visionné à domicile au moins un programme audiovisuel au cours des douze derniers mois, en % -

	2020
. Toujours	7
. Fréquemment	17
. Rarement	17
. Jamais	51
. *Nsp, nr*	9
Total	**100**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Quant à la qualité des vidéos payantes à la demande, 43% des personnes concernées **ne savent pas** dire dans quelle situation elles se trouvent (ce taux atteint 50% chez les femmes, 57% chez les plus jeunes et 58% pour les retraités). 33% disent adopter le format adapté au terminal qu'ils utilisent (Tableau 37).

En moyenne, 11% des personnes concernées ont choisi de payer un prix élevé pour avoir accès à une vidéo en très haute définition tandis que 13% ont généralement payé le prix le plus faible.

13% des hommes et 17% des franciliens et des 25-39 ans ont ainsi accepté de payer davantage. Ce sont les **cadres** (22%) qui sont les plus nombreux à avoir consenti à un effort financier pour disposer de la meilleure qualité de visionnage possible (Tableau 39).

Tableau 37 – Le prix de ces films ou des vidéos à la demande peut varier en fonction d'un niveau de définition de la qualité de la vidéo fournie. Au cours des douze derniers mois, quel comportement avez-vous généralement adopté au regard de ces différentiations tarifaires ?

- Champ : personnes de 12 ans et plus ayant visionné à domicile au moins un programme audiovisuel payant au cours des douze derniers mois, en % -

	2020
. Vous avez généralement payé un prix élevé pour disposer d'une vidéo en très haute définition	11
. Vous avez généralement payé un prix adapté à la qualité vidéo supportée par le terminal utilisé	33
. Vous avez généralement payé le prix le plus faible, quitte à ce que la qualité vidéo ne soit pas idéalement adaptée à votre terminal	13
. *Nsp, nr*	43
Total	**100**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 38 – Comportement adopté vis-à-vis de la qualité des contenus vidéo visionnés, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

Avez-vous déjà volontairement sélectionné ou modifié, au cours des douze derniers mois, la qualité des vidéos ou des films visionnés ?

- Champ : personnes de 12 ans et plus ayant visionné à domicile au moins un programme audiovisuel au cours des douze derniers mois, en % -

		Toujours	Fréquemment	Rarement	Jamais	[Nsp]	**TOTAL**
Sexe	Homme	**8%**	**19%**	18%	48%	7%	**100%**
	Femme	6%	15%	16%	**53%**	**11%**	**100%**
Age	12-17 ans	4%	**21%**	**22%**	43%	10%	**100%**
	18-24 ans	**15%**	**36%**	**29%**	18%	1%	**100%**
	25-39 ans	**15%**	**26%**	17%	37%	4%	**100%**
	40-59 ans	6%	15%	18%	52%	9%	**100%**
	60-69 ans	2%	7%	13%	**66%**	**12%**	**100%**
	70 ans et plus	%	3%	7%	**76%**	**13%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	7%	13%	13%	**56%**	10%	**100%**
	Deux personnes	5%	11%	13%	**63%**	9%	**100%**
	Trois personnes	7%	**21%**	20%	45%	8%	**100%**
	Quatre personnes	**11%**	**24%**	**21%**	35%	9%	**100%**
	Cinq personnes et plus	8%	**24%**	**23%**	39%	6%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	9%	14%	13%	48%	**16%**	**100%**
	BEPC	6%	12%	15%	**57%**	10%	**100%**
	BAC	**9%**	17%	17%	50%	7%	**100%**
	Diplômé du supérieur	8%	**20%**	**19%**	47%	6%	**100%**
	12-17 ans	4%	**21%**	**22%**	43%	10%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	8%	**25%**	15%	45%	7%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**12%**	**24%**	20%	39%	5%	**100%**
	Profession Intermédiaire	5%	18%	19%	53%	6%	**100%**
	Employé	**10%**	19%	**21%**	41%	9%	**100%**
	Ouvrier	9%	**20%**	17%	45%	9%	**100%**
	Personne au foyer	6%	18%	14%	47%	15%	**100%**
	Retraité	1%	4%	10%	**73%**	**12%**	**100%**
	Autre inactif	12%	21%	**23%**	36%	7%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**10%**	17%	19%	44%	10%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	5%	16%	16%	**54%**	10%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	6%	16%	16%	**54%**	8%	**100%**
	Hauts revenus	6%	16%	19%	53%	7%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	4%	14%	16%	**54%**	**11%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	6%	17%	16%	52%	9%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	7%	13%	16%	54%	10%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	7%	15%	18%	52%	7%	**100%**
	Agglomération parisienne	**11%**	**25%**	18%	40%	7%	**100%**
Type de connexion	Par une ligne ADSL	6%	18%	17%	50%	**10%**	**100%**
	Par le câble ou la fibre terminaison coaxiale	10%	18%	18%	51%	3%	**100%**
	Par la fibre optique	8%	15%	17%	53%	8%	**100%**
	Par un autre moyen	10%	19%	11%	53%	7%	**100%**
	[Nsp]	5%	18%	28%	39%	11%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**7%**	**17%**	**17%**	**51%**	**9%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 73% des retraités concernés n'ont 'jamais' volontairement sélectionné ou modifié la qualité des vidéos ou des films visionnés, contre % 51de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau 39 – Comportement généralement adopté au regard de ces différentiations tarifaires, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : personnes de 12 ans et plus ayant visionné à domicile au moins un programme audiovisuel payant au cours des douze derniers mois, en % -

		Vous avez généralement payé un prix élevé pour disposer d'une vidéo en très haute définition	Vous avez généralement payé un prix adapté à la qualité vidéo supportée par le terminal utilisé	Vous avez généralement payé le prix le plus faible	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**13%**	**37%**	14%	36%	**100%**
	Femme	9%	30%	12%	**50%**	**100%**
Age	12-17 ans	5%	28%	10%	**57%**	**100%**
	18-24 ans	**15%**	30%	14%	41%	**100%**
	25-39 ans	**17%**	36%	12%	35%	**100%**
	40-59 ans	9%	35%	**15%**	41%	**100%**
	60-69 ans	4%	32%	10%	**53%**	**100%**
	70 ans et plus	4%	34%	10%	**53%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	10%	31%	14%	44%	**100%**
	Deux personnes	9%	31%	12%	**49%**	**100%**
	Trois personnes	11%	35%	15%	39%	**100%**
	Quatre personnes	13%	37%	11%	39%	**100%**
	Cinq personnes et plus	10%	32%	15%	43%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	15%	27%	13%	45%	**100%**
	BEPC	10%	28%	15%	**47%**	**100%**
	BAC	12%	34%	13%	41%	**100%**
	Diplômé du supérieur	12%	**40%**	12%	36%	**100%**
	12-17 ans	5%	28%	10%	**57%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	8%	36%	12%	43%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**22%**	**39%**	12%	28%	**100%**
	Profession Intermédiaire	5%	37%	14%	43%	**100%**
	Employé	12%	32%	11%	45%	**100%**
	Ouvrier	10%	36%	14%	39%	**100%**
	Personne au foyer	15%	20%	16%	49%	**100%**
	Retraité	3%	28%	12%	**58%**	**100%**
	Autre inactif	12%	27%	13%	48%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	10%	31%	13%	46%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	9%	33%	**16%**	42%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	10%	35%	9%	45%	**100%**
	Hauts revenus	13%	34%	15%	38%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	8%	32%	14%	45%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	11%	34%	11%	44%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	6%	**42%**	6%	46%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	10%	28%	14%	**47%**	**100%**
	Agglomération parisienne	**17%**	36%	14%	33%	**100%**
Type de connexion	Par une ligne ADSL	10%	34%	13%	44%	**100%**
	Par le câble ou la fibre terminaison coaxiale	12%	36%	16%	36%	**100%**
	Par la fibre optique	11%	32%	13%	44%	**100%**
	Par un autre moyen	16%	42%	10%	32%	**100%**
	[Nsp]	12%	26%	10%	51%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**11%**	**33%**	**13%**	**43%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

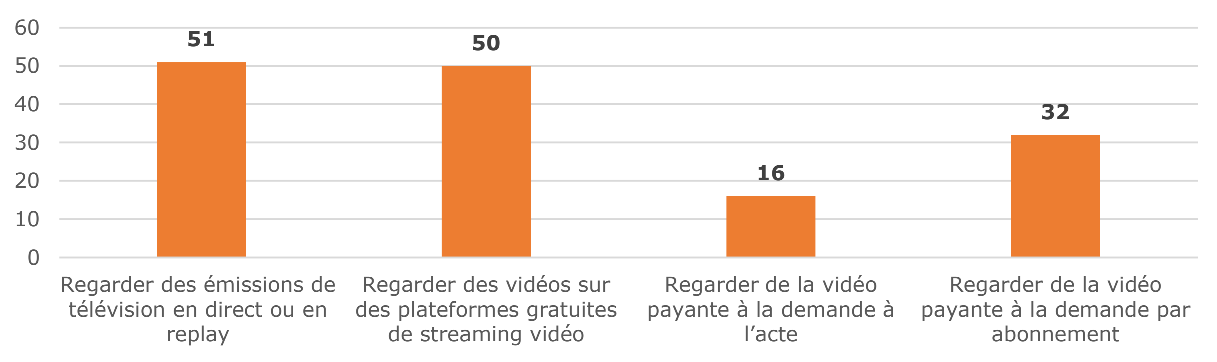
Exemple de lecture : 22% des cadres concernés ont généralement payer un prix élevé pour disposer d'une vidéo en très haute définition, contre 11% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

d) Dans les usages audiovisuels, le réseau mobile est prépondérant dans le visionnage des vidéos gratuites

Outre le réseau fixe, le **réseau mobile** peut être sollicité pour accéder à du contenu audiovisuel. Et les Français ne s'en privent pas puisqu'une personne sur deux (51%) regarde des émissions de télévision en direct ou en replay grâce au réseau mobile et qu'une proportion semblable (50%) regarde des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming vidéo de la sorte. Pour cette pratique, c'est le visionnage sur réseau mobile et sur téléphone, ordinateur ou tablette qui tient le haut du pavé.

Une personne sur trois visionne, grâce au réseau mobile, de la vidéo payante par abonnement et 16% (deux fois moins) de la vidéo payante à l'acte.

Graphique 110
Désignez également toutes les activités que vous avez pratiquées au cours des douze derniers mois sur téléphone mobile, smartphone, tablette ou ordinateur grâce au réseau mobile de votre opérateur et quel que soit le lieu de visionnage (domicile, bureau, transports en commun, etc.) ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Le visionnage sur smartphone, tablette ou ordinateur d'émissions de télévision, en direct ou en replay, varie selon les groupes (Tableau 40), de 41% à 62%.

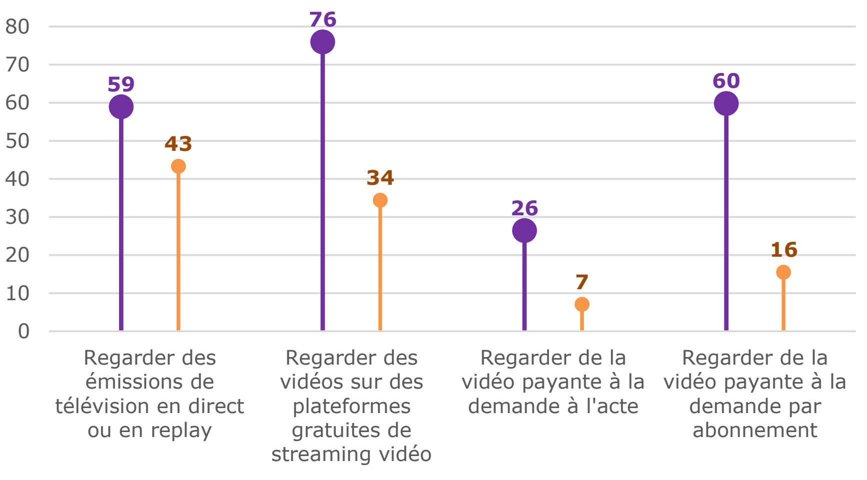
Seuls 20% des plus âgés regardent des vidéos gratuites sur le réseau mobile, alors que 3 jeunes adultes sur 4 le font (76% des 18-24 ans).

Les écarts sont plus nets encore pour le visionnage de vidéo payante : de 9% à 60% quand il s'agit d'un abonnement et de 5% à 31% quand il s'agit d'un visionnage à l'acte. **Ce sont toujours les plus âgés qui sont les moins concernés et les plus jeunes ou les cadres qui sont les plus gros consommateurs**.

Le Graphique 111 illustre les écarts d'usage entre les jeunes adultes (18-24 ans) et les sexagénaires (les 70 ans et plus étant encore moins consommateurs). 59% des 18-24 ans recourent au réseau mobile pour regarder des émissions de télé en direct ou en replay contre 43% des sexagénaires (+ 16 points). Les écarts sont plus nets encore pour le visionnage de vidéos sur des plateformes gratuites de streaming : les trois quarts des 18-24 ans y recourent contre un sexagénaire sur trois (76% vs 34%).

Et ils culminent pour la vidéo payante : une majorité de jeunes adultes (60% des 18-24 ans) y sont abonnés alors que la pratique ne concerne que 16% des 60-69 ans (et moins de 10% des 70 ans et plus).

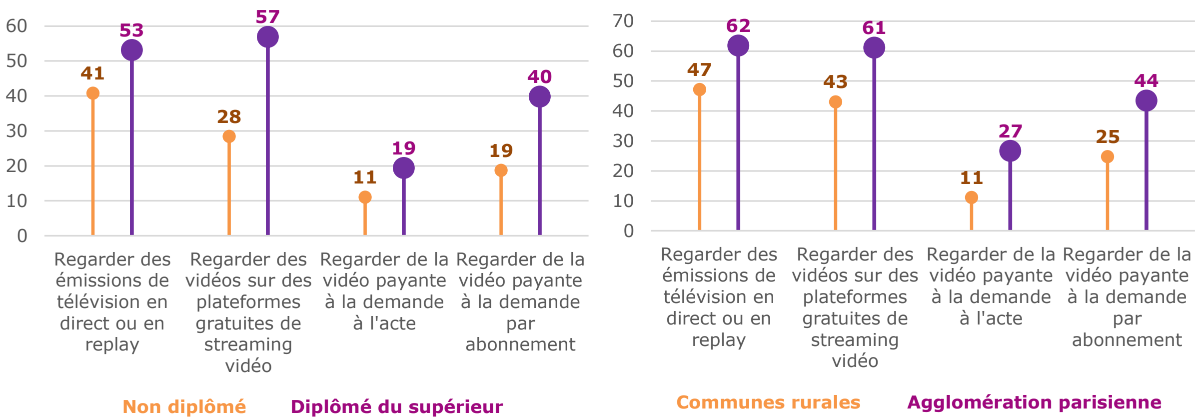
Graphique 111 – Influence de l'âge sur les pratiques audiovisuelles sur le réseau mobile
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

De façon systématique, également, les plus diplômés et les urbains se distinguent par des taux d'usage plus élevés. Par exemple (Graphique 112), les diplômés du supérieur sont deux fois plus nombreux que les non-diplômés à regarder des vidéos sur des plateforme gratuites de streaming (57% vs 28%) ou encore à regarder de la vidéo payante par abonnement sur réseau mobile (40% vs 19%). Entre les zones rurales et Paris et son agglomération, les écarts sont aussi nets, notamment sur l'accès à des programmes payants : 27% des Parisiens y recourent de façon isolée, à l'acte (contre 11% de ceux qui résident dans une commune rurale) et 44% y sont abonnés (25% dans le rural).

Graphique 112 – Influence du niveau de diplôme et du lieu de résidence sur les pratiques audiovisuelles sur le réseau mobile
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 40 – Les activités pratiquées sur téléphone mobile, smartphone, tablette ou ordinateur grâce au réseau mobile de l'opérateur, au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Regarder des émissions de télévision en direct ou en replay	Regarder des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming vidéo	Regarder de la vidéo payante à la demande par abonnement	Regarder de la vidéo payante à la demande à l'acte
Sexe	Homme	50%	**54%**	34%	**19%**
	Femme	51%	45%	31%	14%
Age	12-17 ans	52%	**64%**	**45%**	**22%**
	18-24 ans	**59%**	**76%**	**60%**	**26%**
	25-39 ans	**57%**	**67%**	**51%**	**26%**
	40-59 ans	53%	**52%**	31%	17%
	60-69 ans	43%	34%	16%	7%
	70 ans et plus	41%	20%	9%	4%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	44%	41%	21%	12%
	Deux personnes	48%	41%	23%	10%
	Trois personnes	53%	**57%**	**39%**	**20%**
	Quatre personnes	**54%**	**63%**	**48%**	**24%**
	Cinq personnes et plus	**64%**	**65%**	**50%**	**30%**
Diplôme	Non diplômé	41%	28%	19%	11%
	BEPC	49%	42%	25%	13%
	BAC	**56%**	**59%**	**37%**	**19%**
	Diplômé du supérieur	**53%**	**57%**	**40%**	**19%**
	12-17 ans	52%	**64%**	**45%**	**22%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	48%	**64%**	**49%**	**22%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**62%**	**65%**	**52%**	**31%**
	Profession Intermédiaire	51%	**56%**	33%	16%
	Employé	**56%**	**62%**	**44%**	**22%**
	Ouvrier	53%	**55%**	33%	**20%**
	Personne au foyer	46%	46%	26%	10%
	Retraité	42%	23%	11%	5%
	Autre inactif	52%	**64%**	**45%**	**21%**
Niveau de vie	Bas revenus	50%	52%	33%	18%
	Classes moyennes inférieures	50%	48%	31%	16%
	Classes moyennes supérieures	**54%**	**53%**	32%	15%
	Hauts revenus	52%	51%	**36%**	17%
Taille d'agglomération	Communes rurales	47%	43%	25%	11%
	2 000 à 20 000 hab.	48%	47%	30%	13%
	20 000 à 100 000 hab.	46%	46%	30%	13%
	Plus de 100 000 hab.	51%	51%	34%	**18%**
	Agglomération parisienne	**62%**	**61%**	**44%**	**27%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**51%**	**50%**	**32%**	**16%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

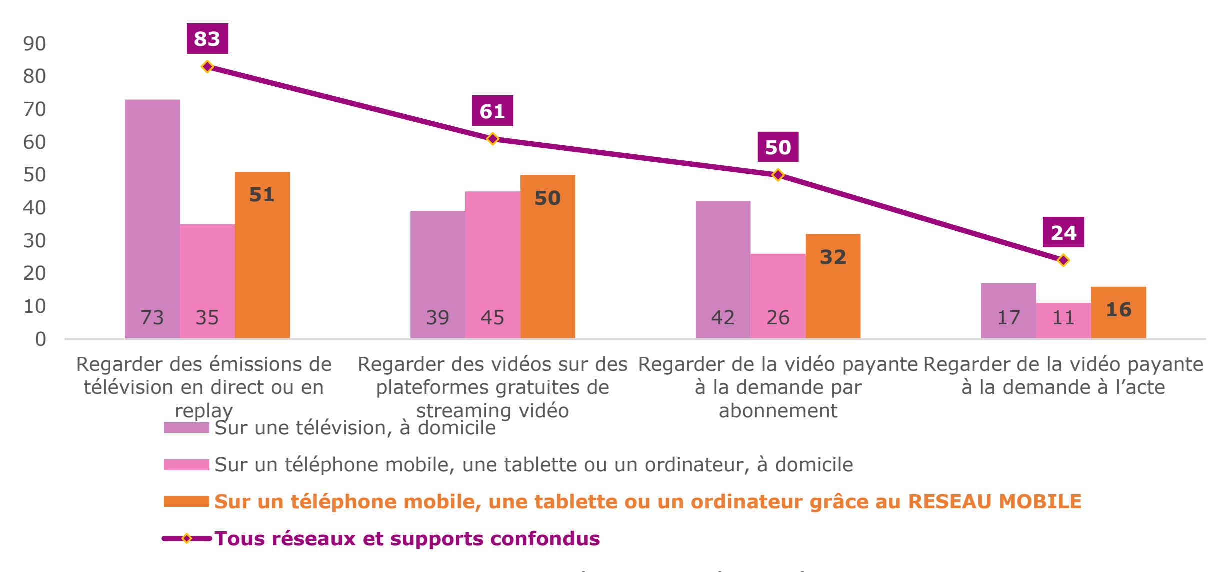
Exemple de lecture : 26% des 18-24 ans ont, au cours des douze derniers mois, regardé de la vidéo payante à l'acte grâce au réseau mobile de leur opérateur, contre 16% de l'ensemble de la population en moyenne.

e) Les pratiques audiovisuelles dans leur ensemble

Au total, quand on considère tous les moyens possibles d'accéder à du contenu audiovisuel (recours au réseau fixe ou mobile, type de support utilisé, etc.), on établit que, parmi les Français de 12 ans et plus :

- 83% regardent des émissions de télévision, en direct ou en replay
- 61% regardent des vidéos sur des plateforme gratuites de streaming
- 50% regardent de la vidéo payante à la demande par abonnement
- 24% regardent de la vidéo payante à la demande à l'acte

Graphique 113
Désignez également toutes les activités que vous avez pratiquées au cours des douze derniers mois sur téléphone mobile, smartphone, tablette ou ordinateur grâce au réseau mobile de votre opérateur et quel que soit le lieu de visionnage (domicile, bureau, transports en commun, etc.) ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

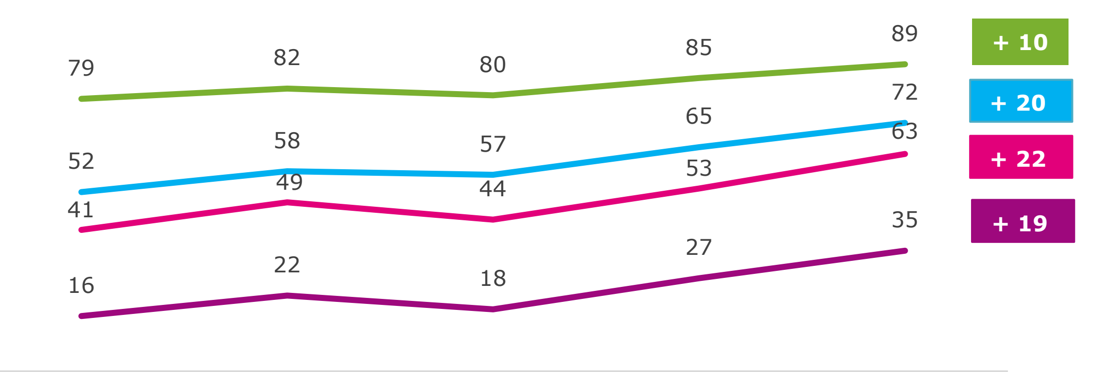


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Ce sont souvent les mêmes catégories qui se distinguent : quand un groupe affectionne une de ces pratiques, il tend également à apprécier les autres (Tableau 41).

Les hommes, les jeunes, les diplômés du bac et de l'enseignement supérieur, les indépendants, les cadres, les professions intermédiaires et les employés, la classe moyenne supérieure, les urbains, etc. affichent des taux significativement supérieurs à la moyenne pour plusieurs de ces pratiques audiovisuelles. Le Graphique 114, par exemple, illustre la corrélation entre le lieu de résidence et les pratiques audiovisuelles : entre les personnes qui résident en zone rurale et les habitants de Paris et son agglomération, il peut y avoir une vingtaine de points d'écarts.

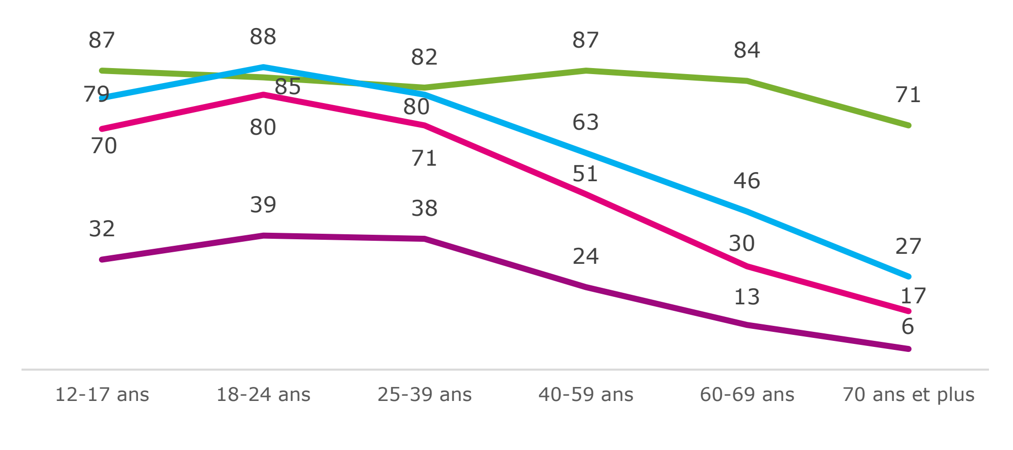
Graphique 114 - De dix à vingt points d'écart sur les pratiques audiovisuelles entre le rural et Paris et son agglomération
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

A l'inverse, les femmes, les personnes de 60 ans et plus, les ruraux, les retraités, les non-diplômés ou les personnes qui vivent seules, plus souvent qu'en moyenne, affichent des taux de pratiques bas pour plusieurs de ces usages audiovisuels. Les liens avec l'âge sont très nets (Graphique 115) pour le visionnage de vidéos gratuites et pour le visionnage de vidéos payantes, que ce soit par abonnement ou à l'acte. A partir de 25 ans, la pratique recule légèrement et, **à partir de 40 ans**, la baisse est plus nette et se poursuit. Pour les émissions de télévision, la seule inflexion se fait plus tard, **à partir de 70 ans**, puisque la proportion de téléspectateurs baisse alors de 13 points (passant de 84% à 71%).

Graphique 115 – A partir de 25 ans, la plupart des usages audiovisuels diminuent, à l'exception du visionnage d'émissions de télévision
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 41 – Les activités audiovisuelles, quel que soit le support, le lieu et le réseau mobilisé, au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Regarder des émissions de télévision en direct ou en replay	Regarder des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming vidéo	Regarder de la vidéo payante à la demande par abonnement	Regarder de la vidéo payante à l'acte
Sexe	Homme	82%	**65%**	**52%**	**27%**
	Femme	84%	57%	48%	21%
Age	12-17 ans	87%	**79%**	**70%**	**32%**
	18-24 ans	85%	**88%**	**80%**	**39%**
	25-39 ans	82%	**80%**	**71%**	**38%**
	40-59 ans	**87%**	63%	51%	24%
	60-69 ans	84%	46%	30%	13%
	70 ans et plus	71%	27%	17%	6%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	72%	49%	32%	16%
	Deux personnes	84%	51%	41%	16%
	Trois personnes	85%	**70%**	**58%**	**29%**
	Quatre personnes	**87%**	**76%**	**69%**	**36%**
	Cinq personnes et plus	**91%**	**78%**	**72%**	**39%**
Diplôme	Non diplômé	61%	36%	29%	16%
	BEPC	82%	53%	38%	18%
	BAC	**89%**	**69%**	**59%**	**27%**
	Diplômé du supérieur	**88%**	**69%**	**60%**	**29%**
	12-17 ans	87%	**79%**	**70%**	**32%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	84%	**75%**	**65%**	**34%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**89%**	**76%**	**71%**	**43%**
	Profession Intermédiaire	**89%**	**71%**	**60%**	26%
	Employé	**86%**	**75%**	**65%**	**29%**
	Ouvrier	81%	**65%**	51%	**28%**
	Personne au foyer	83%	57%	41%	17%
	Retraité	76%	32%	20%	8%
	Autre inactif	81%	**73%**	**63%**	**31%**
Niveau de vie	Bas revenus	80%	63%	49%	25%
	Classes moyennes inférieures	**85%**	60%	48%	22%
	Classes moyennes supérieures	**88%**	**65%**	**54%**	24%
	Hauts revenus	85%	63%	**54%**	24%
Taille d'agglomération	Communes rurales	79%	52%	41%	16%
	2 000 à 20 000 hab.	82%	58%	49%	22%
	20 000 à 100 000 hab.	80%	57%	44%	18%
	Plus de 100 000 hab.	**85%**	**65%**	**53%**	**27%**
	Agglomération parisienne	**89%**	**72%**	**63%**	**35%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**83%**	**61%**	**50%**	**24%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 39% des 18-24 ans ont, au cours des douze derniers mois, regardé de la vidéo payante à l'acte grâce à une connexion fixe à internet ou au réseau mobile de leur opérateur, contre 24% de l'ensemble de la population en moyenne.

4. Télévision, internet, vidéo : tous les temps passés devant les écrans ont progressé

Santé publique France a établi que, du fait des restriction qui ont pesé pendant plus de deux mois sur les déplacements et les occasions de faire des activités à l'extérieur, le rythme de vie des Français a été fortement perturbé, avec notamment un accroissement du temps passé assis et du temps passé sur écran[13]. Cet impact a été plus net chez les jeunes. En moyenne, près de 6 personnes sur 10 ont déclaré, pendant le confinement, passer davantage de temps devant un écran.

Au moment où l'enquête s'est déroulée (entre décembre 2020 et janvier 2021), les périodes de confinement sont passées mais les salles de cinéma, par exemple, n'ont pas rouvert. Dans son rapport 2020, le CNC[14] indique que « *l'année 2020 est marquée par la pandémie mondiale de COVID-19, qui a conduit à la fermeture des salles de cinéma à deux reprises pendant 162 jours au total. Sur l'ensemble de l'année 2020, la fréquentation atteint 65,1 millions d'entrées, soit 30 % de celle observée en 2019* ».

Les données recueillies fin 2020 sur le temps passé par semaine à regarder la télévision sur un poste de télévision, à utiliser internet ou à regarder des vidéos, des films ou des programmes audiovisuels sur internet témoignent d'une tendance générale à la hausse pour ces trois activités (Tableau 42).

Tableau 42 - Combien d'heures par semaine regardez-vous la télévision sur un poste de télévision ?

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

(heures par semaine)	2012	2016	2018	2020
. Aucune	3	5	6	5
. 7 heures ou moins (1h par jour ou moins)	17	17	21	20
. De 8 à 14 heures	20	20	21	18
. De 15 à 21 heures	29	26	26	22
. De 22 à 35 heures	19	21	15	20
. Plus de 35 heures par semaine (5 h / jour)	11	10	9	10
. *Ne sait pas*	*1*	*0*	*1*	*6*
Total	**100**	**100**	**100**	**100**
Nombre moyen d'heures (population concernée)	**21**	**21**	**19**	**20**
Nombre moyen d'heures (population totale)	**20**	**20**	**18**	**19**

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

13 Santé Publique France, Confinement : un impact certain sur l'activité physique, le temps passé assis et le temps passé devant un écran, 17 juin 2020, https://www.santepubliquefrance.fr/presse/2020/confinement-un-impact-certain-sur-l-activite-physique-le-temps-passe-assis-et-le-temps-passe-devant-un-ecran

14 Centre National du Cinéma, Fréquentation cinématographique : année 2020, https://www.cnc.fr/professionnels/frequentation-cinematographique--annee-2020_1382389

S'agissant du temps passé sur un poste de télévision à regarder la télévision, le nombre d'heures moyen dans l'ensemble de la population passe de 18 à 19 heures par semaine ; le nombre d'heures sur les personnes concernées (95% de l'ensemble de la population) gagne aussi une heure, puisqu'on passe de 19 à 20 heures.

Si le nombre de personnes qui ne regardent jamais la télé sur un poste de télévision reste constant (autour de 5% depuis 2016), la proportion de ceux qui y passent en moyenne 3 heures ou moins baisse de 8 points, tandis que la part de ceux qui y passent plus de 3 heures par jour en moyenne augmente de 6 points. On note, sans doute du fait du changement du mode de recueil, une hausse des non-réponses (de 1% à 6%).

C'est **l'âge** qui a l'impact le plus net sur le temps passé à regarder la télévision (Tableau 43 et Graphique 116). Avant 40 ans, une majorité de la population passe, en moyenne, 2 heures par jour ou moins devant un poste de télévision. Après 40 ans, c'est l'inverse : majoritairement, plus de 2 heures y sont passées. 45% des sexagénaires y passant plus de 3 heures par jour et 16% y passent même plus de 5 heures quotidiennement. Cette proportion atteint 19% chez les 70 ans et plus.

Les moins diplômés sont 17% à rester 5 heures au moins devant la télé chaque jour, cette proportion n'étant que de 6% chez les diplômés de l'enseignement supérieur.

La taille du foyer est inversement corrélée au temps passé devant la télévision. Les personnes qui vivent seules ou à deux y consacrent davantage de temps que celles qui vivent dans des foyers de grande taille : 14% des personnes qui vivent seules y consacrent plus de 5 heures par jour, contre 5% de celles qui vivent dans des foyers de quatre personnes.

Graphique 116 – Les plus âgés et les moins de diplômés sont ceux qui passent le plus de temps devant leur poste de télévision

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	12-17 ans	18-24 ans	25-39 ans	40-59 ans	60-69 ans	70 ans et plus	Non diplômé	BEPC	BAC	Diplômé du supérieur
Plus de 35h / semaine	2	4	3	10	16	19	17	14	9	6
De 22 à 35 heures	9	6	12	22	29	27	19	24	21	17
De 15 à 21 heures	24	11	18	24	26	20	15	21	21	25
De 8 à 14 heures	22	15	22	19	12	12	16	14	19	20
7 heures ou moins	35	45	29	15	10	11	21	17	20	20
Aucune	5	11	10	4	2	3	4	3	5	8

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 43 – Nombre d'heures passées par semaine à regarder la télévision sur un poste de télévision, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Aucune	7 heures ou moins	8 à 14 heures	15 à 21 heures	22 à 35 heures	Plus de 35 heures par semaine	[Nsp, nr]	TOTAL
Sexe	Homme	**6%**	21%	18%	21%	20%	9%	5%	**100%**
	Femme	4%	20%	17%	22%	19%	10%	**7%**	**100%**
Age	12-17 ans	5%	**35%**	**22%**	24%	9%	2%	4%	**100%**
	18-24 ans	**11%**	**45%**	15%	11%	6%	4%	7%	**100%**
	25-39 ans	**10%**	**29%**	**22%**	18%	12%	3%	6%	**100%**
	40-59 ans	4%	15%	19%	**24%**	**22%**	10%	5%	**100%**
	60-69 ans	2%	10%	12%	**26%**	**29%**	**16%**	5%	**100%**
	70 ans et plus	3%	11%	12%	20%	**27%**	**19%**	7%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**8%**	17%	15%	17%	**22%**	**14%**	6%	**100%**
	Deux personnes	4%	15%	15%	**24%**	**24%**	**13%**	6%	**100%**
	Trois personnes	5%	23%	20%	22%	17%	8%	6%	**100%**
	Quatre personnes	6%	**28%**	**22%**	21%	13%	5%	6%	**100%**
	Cinq personnes et plus	4%	**33%**	**23%**	20%	15%	3%	3%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	4%	21%	16%	15%	19%	**17%**	**8%**	**100%**
	BEPC	3%	17%	14%	21%	**24%**	**14%**	7%	**100%**
	BAC	5%	20%	19%	21%	21%	9%	6%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**8%**	20%	**20%**	**25%**	17%	6%	4%	**100%**
	12-17 ans	5%	**35%**	**22%**	24%	9%	2%	4%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	13%	**30%**	14%	19%	12%	8%	4%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**8%**	22%	**23%**	22%	14%	4%	7%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**7%**	19%	**22%**	**29%**	15%	5%	3%	**100%**
	Employé	5%	**26%**	**20%**	20%	16%	6%	6%	**100%**
	Ouvrier	3%	23%	16%	19%	**23%**	9%	5%	**100%**
	Personne au foyer	2%	22%	16%	22%	17%	**15%**	7%	**100%**
	Retraité	2%	11%	12%	22%	**29%**	**18%**	6%	**100%**
	Autre inactif	13%	**29%**	17%	12%	13%	9%	8%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	6%	**25%**	17%	18%	17%	11%	7%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	4%	21%	16%	23%	20%	10%	6%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	4%	14%	19%	**27%**	**22%**	10%	4%	**100%**
	Hauts revenus	7%	21%	17%	22%	21%	9%	4%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	4%	**23%**	19%	21%	19%	9%	6%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	4%	14%	**20%**	24%	20%	12%	6%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	6%	20%	15%	22%	20%	**13%**	5%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	6%	20%	18%	21%	21%	9%	6%	**100%**
	Agglomération parisienne	7%	**25%**	16%	19%	18%	9%	7%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**5%**	**20%**	**18%**	**22%**	**20%**	**10%**	**6%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 11% des 18-24 ans ne passent pas de temps à regarder la télévision sur un poste de télévision et 45% d'entre eux y passent 7 heures ou moins par semaine (1 heure ou moins par jour), contre respectivement 5% et 20% de l'ensemble de la population en moyenne.

S'agissant du temps passé sur internet, quel que soit le lieu, le mode ou le motif de connexion (Tableau 44), on mesure la même hausse de 1 heure, à la fois en population générale où l'on passe en moyenne de 18 à 19 heures par semaine, mais aussi chez les seules personnes concernées (87% de l'ensemble de la population, comme en 2018) où le nombre d'heures moyen sur internet passe de 21 à 22 heures.

Après une forte baisse entre 2012 et 2016 du nombre de personnes qui ne passent aucun temps sur internet (- 8 points) et une baisse plus mesurée entre 2016 et 2018 (- 2 points), la part de non-utilisateurs d'internet (au sens où ils n'y consacrent pas de temps, ou moins d'une heure par semaine) reste quasiment inchangée (12%). La part de ceux qui y passent 7 heures ou moins est presque divisée par deux (16% contre 28% en 2018). Toutes les autres catégories progressent : 29% des Français y consacrent dorénavant en moyenne plus de trois heures par jour (+ 4 points par rapport à 2018). On remarque également, pour cette question, une hausse des non-réponses (de 2% à 6%).

Tableau 44 - Combien d'heures par semaine utilisez-vous internet - quel que soit le lieu ou le mode de connexion à internet - au domicile, au travail, à l'école, dans les lieux publics et y compris sur téléphone mobile ?

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

(heures par semaine)	2012	2016	2018	2020
. Aucune	23	15	13	12
. 7 heures ou moins	31	25	28	16
. De 8 à 14 heures	15	16	14	17
. De 15 à 21 heures	14	17	17	20
. Plus de 21 heures	17	27	25	29
. Ne sait pas	*1*	*1*	*2*	*6*
Total	**100**	**100**	**100**	**100**
Nombre moyen d'heures (population concernée)	**16**	**21**	**21**	**22**
Nombre moyen d'heures (population totale)	**13**	**18**	**18**	**19**

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

En 2020, comme en 2018, en moyenne, les Français passent autant de temps à regarder la télévision sur un poste de télévision qu'à utiliser internet (19 heures pour chacune de ces activités, contre 18 heures en 2018). Ce sont donc deux heures de plus, par semaine, qui sont dédiées à un écran, soit entre un cinquième et un quart du temps total dont dispose une personne (168 heures par semaine), et un tiers environ du temps disponible hors sommeil[15].

[15] En 2012, 8 heures 30 étaient consacrées en moyenne au sommeil par les personnes de 15 ans et plus résidant en France métropolitaine, INSEE, Enquête emploi du temps, https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281050?sommaire=2118074

Comme pour la télévision, le temps passé sur internet est extrêmement dépendant de **l'âge** de la personne (Graphique 117 et Tableau 45). En particulier, un tiers des plus âgés (70 ans et plus) n'y consacrent aucune heure dans la semaine (33%, contre 3% des 12-17 ans). Entre 18 et 69 ans, on recense peu ou prou la même proportion de personnes passant plus de 21 heures par semaine, soit 3 heures par jour, sur internet (30% à 35%). Les 12-17 ans sont 22% dans ce cas.

Les écarts en fonction du **diplôme** sont, également, très nets puisque 39% des non-diplômés ne passent pas de temps sur internet (trois fois plus qu'en moyenne dans la population). Un tiers des diplômés du bac et du supérieur y passent, a contrario, plus de trois heures par jour en moyenne.

Les liens sont un peu moins forts s'agissant du niveau de vie : les plus pauvres sont 31% à y passer une heure ou moins par jour (10 points de plus que les titulaires de hauts revenus).

Graphique 117 – L'âge et le niveau de diplôme sont bien plus déterminants que le niveau de vie pour expliquer le temps passé sur internet

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	12-17 ans	18-24 ans	25-39 ans	40-59 ans	60-69 ans	70 ans et plus
Plus de 35 heures par semaine	11	22	17	14	13	8
22 à 35 heures	11	11	18	16	20	13
15 à 21 heures	25	18	17	21	21	19
8 à 14 heures	23	16	18	17	15	14
7 heures ou moins	22	21	19	17	11	11
Aucune	3	4	5	8	12	33

	Non diplômé	BEPC	BAC	Diplômé du supérieur
Plus de 35 heures par semaine	12	13	15	16
22 à 35 heures	8	17	18	17
15 à 21 heures	11	17	22	23
8 à 14 heures	10	16	19	18
7 heures ou moins	16	17	14	15
Aucune	39	13	5	5

	Bas revenus	Classes moyennes inférieures	Classes moyennes supérieures	Hauts revenus
Plus de 35 heures par semaine	14	14	13	15
22 à 35 heures	14	16	17	18
15 à 21 heures	18	19	22	25
8 à 14 heures	16	17	18	17
7 heures ou moins	18	17	16	12
Aucune	13	11	7	9

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 45 – Nombre d'heures par semaine à utiliser internet - quel que soit le lieu ou le mode de connexion à internet - au domicile, au travail, à l'école, dans les lieux publics et y compris sur téléphone mobile, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Aucune	7 heures ou moins	8 à 14 heures	15 à 21 heures	22 à 35 heures	Plus de 35 heures par semaine	[Nsp, nr]	TOTAL
Sexe	Homme	9%	16%	17%	21%	16%	**16%**	5%	**100%**
	Femme	**14%**	16%	17%	19%	15%	12%	**7%**	**100%**
Age	12-17 ans	3%	**22%**	**23%**	**25%**	11%	11%	5%	**100%**
	18-24 ans	4%	**21%**	16%	18%	11%	**22%**	8%	**100%**
	25-39 ans	5%	19%	18%	17%	18%	**17%**	7%	**100%**
	40-59 ans	8%	17%	17%	21%	16%	14%	6%	**100%**
	60-69 ans	12%	11%	15%	21%	**20%**	13%	7%	**100%**
	70 ans et plus	**33%**	11%	14%	19%	13%	8%	4%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**25%**	13%	15%	14%	14%	15%	5%	**100%**
	Deux personnes	12%	14%	15%	21%	**18%**	14%	6%	**100%**
	Trois personnes	7%	17%	17%	22%	16%	15%	7%	**100%**
	Quatre personnes	5%	**21%**	**21%**	19%	15%	12%	7%	**100%**
	Cinq personnes et plus	7%	**21%**	17%	23%	11%	16%	5%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	**39%**	16%	10%	11%	8%	12%	4%	**100%**
	BEPC	**13%**	17%	16%	17%	17%	13%	7%	**100%**
	BAC	5%	14%	19%	22%	18%	15%	7%	**100%**
	Diplômé du supérieur	5%	15%	18%	**23%**	17%	**16%**	6%	**100%**
	12-17 ans	3%	**22%**	**23%**	**25%**	11%	11%	5%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	8%	17%	**25%**	15%	17%	13%	5%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	4%	15%	17%	21%	18%	**20%**	5%	**100%**
	Profession Intermédiaire	4%	15%	19%	**23%**	18%	14%	6%	**100%**
	Employé	4%	18%	19%	21%	14%	16%	7%	**100%**
	Ouvrier	6%	**24%**	17%	17%	14%	14%	7%	**100%**
	Personne au foyer	14%	19%	14%	16%	13%	14%	9%	**100%**
	Retraité	**26%**	11%	15%	20%	14%	9%	4%	**100%**
	Autre inactif	14%	19%	11%	14%	18%	18%	7%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	13%	**18%**	16%	18%	14%	14%	7%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	11%	17%	17%	19%	16%	14%	6%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	7%	16%	18%	**22%**	17%	13%	7%	**100%**
	Hauts revenus	9%	12%	17%	**25%**	18%	15%	3%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	**14%**	**19%**	16%	21%	14%	11%	6%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	13%	15%	18%	18%	14%	15%	7%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	**15%**	13%	15%	20%	17%	15%	5%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	9%	15%	**19%**	21%	17%	13%	6%	**100%**
	Agglomération parisienne	8%	**19%**	16%	17%	17%	**18%**	5%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**12%**	**16%**	**17%**	**20%**	**16%**	**14%**	**6%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 33% des 70 ans et plus et 26% des retraités ne passent pas de temps sur internet dans la semaine, contre 12% de l'ensemble de la population en moyenne.

S'agissant du temps passé à regarder, sur internet, des vidéos, des films ou des programmes audiovisuels (Tableau 46), la tendance est aussi également à la hausse, même si les évolutions sont difficiles à analyser du fait de la nette progression des non-réponses (13% des personnes interrogées cette année ne précisent pas le temps passé à regarder des vidéos sur internet, alors même qu'ils ont indiqué le temps total passé sur internet).

Les Français dans leur ensemble y passent 6 heures par semaine en moyenne (+ 1 heure) ; ceux qui sont concernés (53% cette année, contre 46% en 2018) y passant 10 heures (en 2020, comme en 2018).

Tableau 46 - Combien d'heures par semaine regardez-vous, sur internet, des vidéos, des films ou d'autres programmes audiovisuels ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

(heures par semaine)	2012	2016	2018	2020
. N'est pas concerné (aucun usage d'internet)	24	16	16	18
. Internaute ne regardant pas ce type de programme	47	38	37	16
. Une heure ou deux	17	18	13	14
. Trois heures et plus	12	28	33	39
Ne sait pas	*0*	*0*	*1*	*13*
Total (y compris ne sait pas)	**100**	**100**	**100**	**100**
Nombre moyen d'heures (population concernée)	**4**	**6**	**10**	**10**
Nombre moyen d'heures (population totale)	**1**	**3**	**5**	**6**

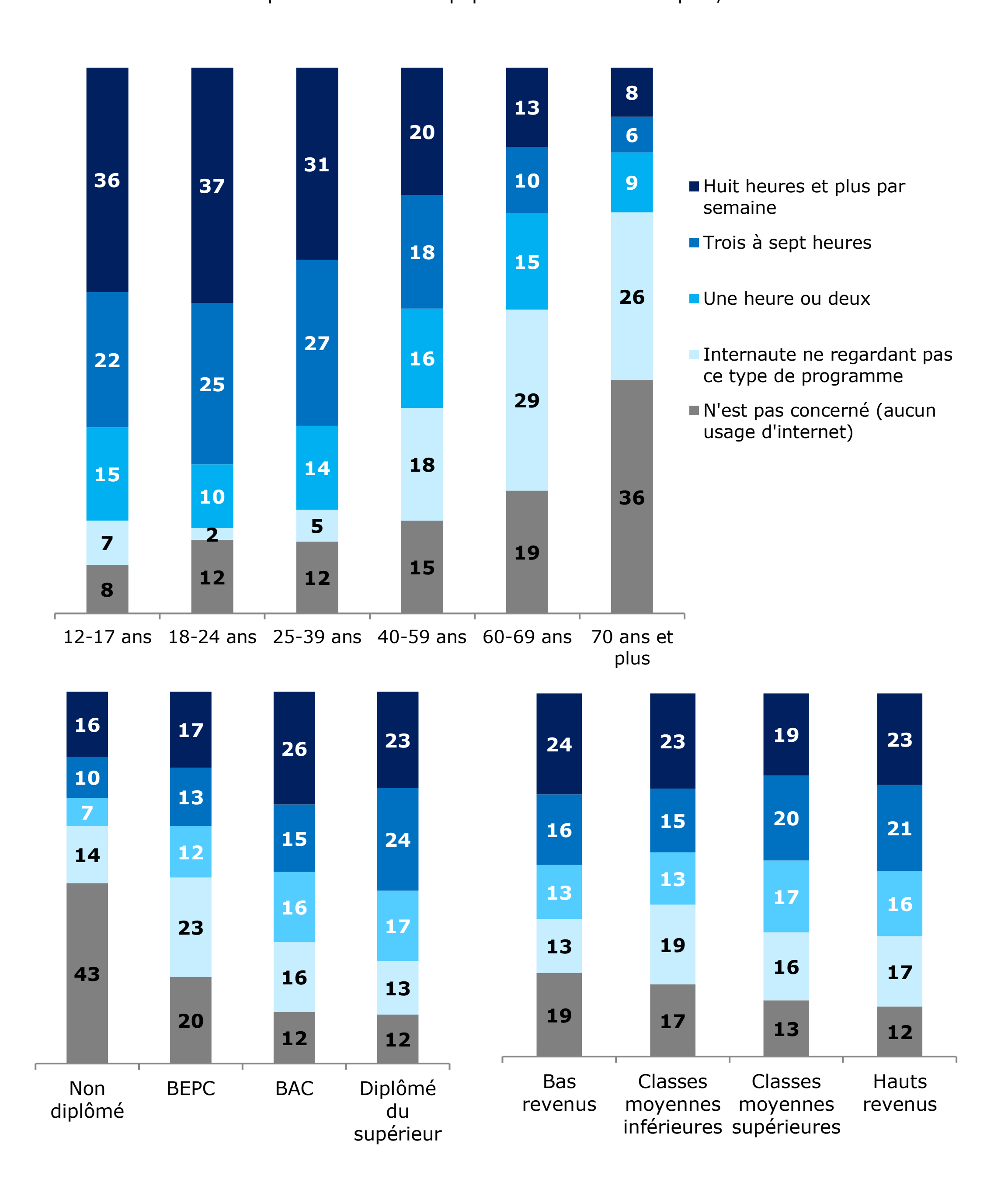
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Comme pour le temps global passé sur internet, le temps consacré à y regarder des films, des vidéos ou des programmes audiovisuels est très lié à l'âge de la personne et à son niveau de diplôme (Graphique 118) et les corrélations sont même plus nettes encore pour cet usage spécifique.

Entre les 12-17 ans et leurs grands-parents (70 ans et plus), la situation est quasiment l'inverse l'une de l'autre : 36% des plus âgés ne passent pas de temps à regarder les vidéos sur internet tandis que 8% en sont de gros consommateurs (plus d'une heure par jour en moyenne). Pour les 12-17 ans, c'est le contraire : on recense dans cette tranche d'âge 8% qui n'y passent pas de temps du tout et 36% de « gros » consommateurs.

Les non-diplômés comptent, en leur sein, 43% d'individus qui ne déclarent aucune heure devant des films ou des vidéos sur internet alors que cette proportion n'est que de 12% chez les diplômés du bac ou les diplômés du supérieur.

Graphique 118 – L'âge et le niveau de diplôme sont également très corrélés avec le temps passé à regarder des vidéos sur internet
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 47 – Nombre d'heures par semaine passées à regarder, sur internet, des vidéos, des films ou d'autres programmes audiovisuels, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Non concerné	Aucune	1 ou 2 heures	3 à 7 heures	8 heures et plus par semaine	[Nsp, nr]	TOTAL
Sexe	Homme	14%	16%	14%	**20%**	**24%**	13%	**100%**
	Femme	**21%**	17%	13%	15%	20%	14%	**100%**
Age	12-17 ans	8%	7%	15%	**22%**	**36%**	11%	**100%**
	18-24 ans	12%	2%	10%	**25%**	**37%**	14%	**100%**
	25-39 ans	12%	5%	14%	**27%**	**31%**	11%	**100%**
	40-59 ans	15%	**18%**	**16%**	18%	20%	14%	**100%**
	60-69 ans	19%	**29%**	15%	10%	13%	14%	**100%**
	70 ans et plus	**36%**	**26%**	9%	6%	8%	15%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**29%**	15%	11%	14%	18%	12%	**100%**
	Deux personnes	18%	**23%**	13%	14%	17%	14%	**100%**
	Trois personnes	13%	12%	16%	16%	**27%**	15%	**100%**
	Quatre personnes	12%	9%	16%	**26%**	**27%**	11%	**100%**
	Cinq personnes et plus	12%	10%	13%	**24%**	**30%**	12%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	**43%**	14%	7%	10%	16%	11%	**100%**
	BEPC	**20%**	**23%**	12%	13%	17%	**15%**	**100%**
	BAC	12%	16%	16%	15%	**26%**	15%	**100%**
	Diplômé du supérieur	12%	13%	**17%**	**24%**	23%	12%	**100%**
	12-17 ans	8%	7%	15%	**22%**	**36%**	11%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	13%	11%	13%	19%	26%	17%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	9%	7%	16%	**27%**	**29%**	12%	**100%**
	Profession Intermédiaire	10%	14%	**19%**	**23%**	24%	11%	**100%**
	Employé	12%	12%	16%	20%	**30%**	12%	**100%**
	Ouvrier	13%	17%	12%	20%	24%	14%	**100%**
	Personne au foyer	**23%**	16%	13%	15%	19%	15%	**100%**
	Retraité	**31%**	**27%**	10%	7%	10%	15%	**100%**
	Autre inactif	21%	7%	12%	18%	27%	15%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	19%	13%	13%	16%	24%	**15%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	17%	**19%**	13%	15%	23%	13%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	13%	16%	**17%**	**20%**	19%	14%	**100%**
	Hauts revenus	12%	17%	**16%**	**21%**	23%	10%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	**20%**	**22%**	13%	16%	17%	12%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	**20%**	17%	14%	15%	19%	14%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	20%	18%	13%	15%	22%	12%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	15%	14%	15%	18%	23%	**16%**	**100%**
	Agglomération parisienne	13%	11%	12%	**23%**	**28%**	12%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**18%**	**16%**	**14%**	**17%**	**22%**	**13%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 37% des 18-24 ans passent huit heures et plus par semaine à regarder sur internet des vidéos, des films ou des programmes audiovisuels, contre 13% de l'ensemble de la population en moyenne.

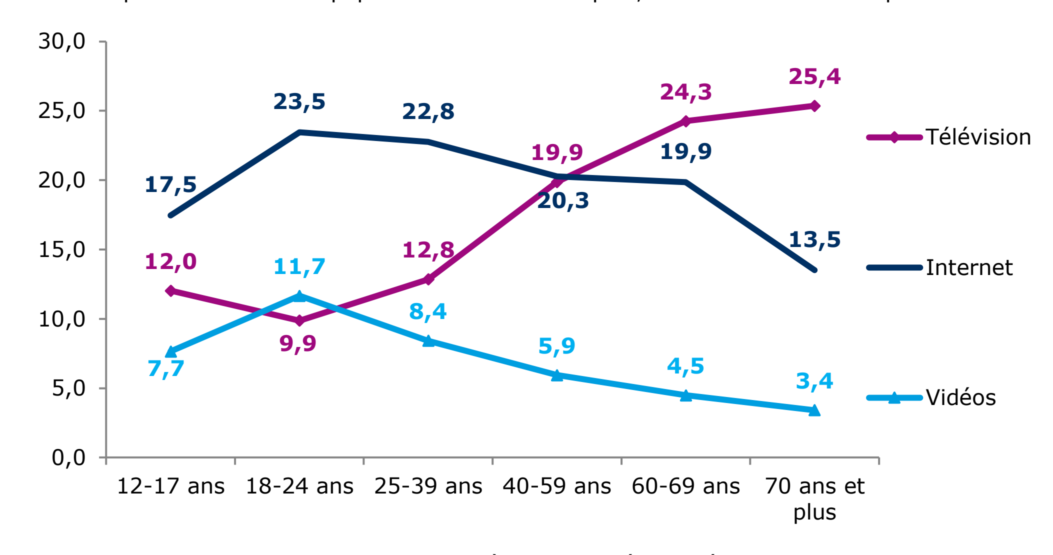
Cette année, quand on s'intéresse au nombre moyen d'heures passées sur chacune de ces trois activités (télévision, internet et vidéos sur internet), les écarts entre les différents groupes sont plutôt **moins marqués** qu'en 2018. De fortes évolutions sont intervenues sur certains groupes comme les non diplômés, les jeunes et les plus âgés (Tableau A 30 à Tableau A 32, page 302 et suivantes), dont certaines sont peut-être imputables au changement de mode de recueil.

Les constants essentiels restent, cependant, les mêmes (Tableau 48), à savoir que ce sont **l'âge** et le **niveau de diplôme** qui sont les descripteurs les plus corrélés avec les pratiques sur écran.

Avant 40 ans, le temps passé sur internet est supérieur à celui passé devant la télévision (Graphique 119). **A partir de 60 ans**, c'est l'inverse : on passe davantage de temps devant le petit écran que sur la toile. Pour les 40-59 ans, ces deux temps sont quasiment égaux, à l'image de ce qui prévaut dans l'ensemble de la population.

Le temps à regarder des vidéos sur internet culmine chez les 18-24 ans, puis descend lentement ensuite. Il n'y a que dans cette tranche d'âge (et que dans cette catégorie) que **le temps passé à regarder des vidéos sur internet excède celui passé à regarder la télévision sur un poste de télévision** (11,7 heures vs 9,9 heures).

Graphique 119 – Avant 40 ans, on passe davantage de temps sur internet qu'à regarder la télévision sur un poste de télévision
Temps moyen passé devant la télévision, sur internet et à regarder des vidéos selon l'âge
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en nombres d'heures par semaine -

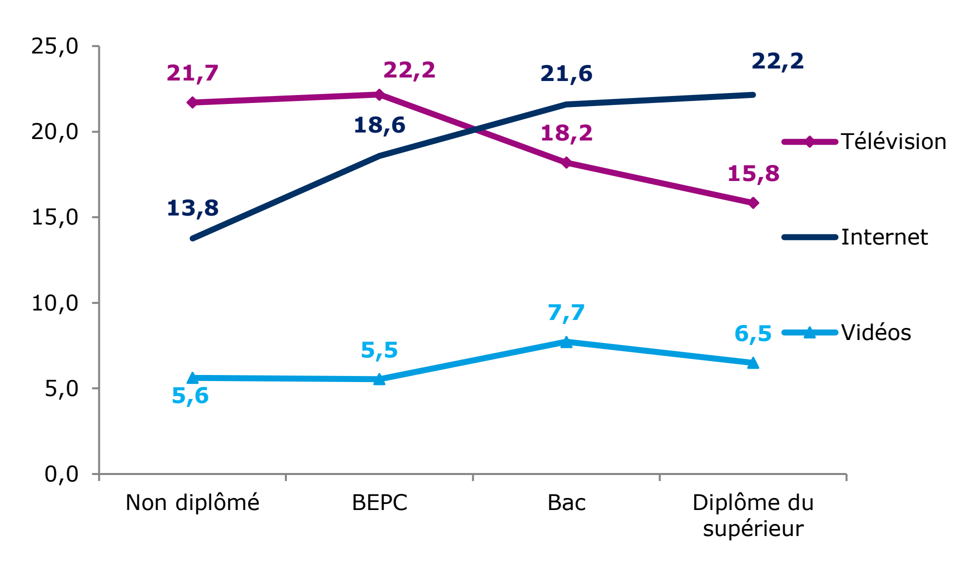


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

S'agissant du niveau de diplôme (Graphique 120), le fait **d'avoir ou pas le niveau bac** détermine si on est plutôt attiré par le petit écran ou par la toile. Les non diplômés et les titulaires du BEPC passent davantage de temps devant la télévision que sur internet (8 heures de plus pour les non diplômés et 3 à 4 heures de plus pour les diplômés du BEPC). Pour les diplômés du bac ou ceux de l'enseignement supérieur, c'est l'inverse. Les diplômés du bac consacrent en moyenne plus de 3 heures de plus par semaine à internet qu'à la télévision, les diplômés du supérieur plus de 6 heures de plus.

Graphique 120 –Temps moyen passé devant la télévision, sur internet et à regarder des vidéos selon le niveau de diplôme

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en nombres d'heures par semaine -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 48 – Nombre moyen d'heures par semaine passées à regarder, sur internet, des vidéos, des films ou d'autres programmes audiovisuels, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en nombre d'heures par semaine -

		Télévision sur un poste de télévision	Utiliser internet	Regarder sur internet des vidéos, des films
Sexe	Homme	18,3	20,5	6,5
	Femme	19,0	18,6	6,2
Age	12-17 ans	12,0	17,5	7,7
	18-24 ans	9,9	23,5	11,7
	25-39 ans	12,8	22,8	8,4
	40-59 ans	19,9	20,3	5,9
	60-69 ans	24,3	19,9	4,5
	70 ans et plus	25,4	13,5	3,4
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	20,9	18,2	5,5
	Deux personnes	21,5	19,8	5,3
	Trois personnes	17,2	20,7	7,6
	Quatre personnes	14,2	18,5	7,2
	Cinq personnes et plus	13,5	20,3	8,5
Diplôme	Non diplômé	21,7	13,8	5,6
	BEPC	22,2	18,6	5,5
	BAC	18,2	21,6	7,7
	Diplômé du supérieur	15,8	22,2	6,5
	12-17 ans	12,0	17,5	7,7
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	16,2	20,1	8,1
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	14,4	24,3	7,7
	Profession Intermédiaire	16,3	21,5	5,6
	Employé	16,5	21,5	7,9
	Ouvrier	19,8	19,1	6,8
	Personne au foyer	20,0	20,5	6,6
	Retraité	25,2	15,3	3,7
	Autre inactif	13,4	19,7	8,2
Niveau de vie	Bas revenus	18,1	19,0	7,0
	Classes moyennes inférieures	18,9	19,4	6,3
	Classes moyennes supérieures	20,0	20,1	5,5
	Hauts revenus	18,0	21,5	6,5
Taille d'agglomération	Communes rurales	18,4	17,6	5,2
	2 000 à 20 000 hab.	20,1	18,7	5,9
	20 000 à 100 000 hab.	20,0	20,2	6,2
	Plus de 100 000 hab.	18,1	19,7	6,3
	Agglomération parisienne	17,2	21,9	8,7
Internaute	Oui	18,7	21,3	6,9
	Non	18,6	0,0	0,0
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**18,7**	**19,5**	**6,3**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Exemple de lecture : les retraités passent en moyenne 25,2 heures par semaine à regarder la télévision sur un poste de télévision et 3,7 heures à regarder des vidéos, des films ou des programmes audiovisuels sur internet, contre respectivement 18,7 heures et 6,3 heures en moyenne dans l'ensemble de la population.

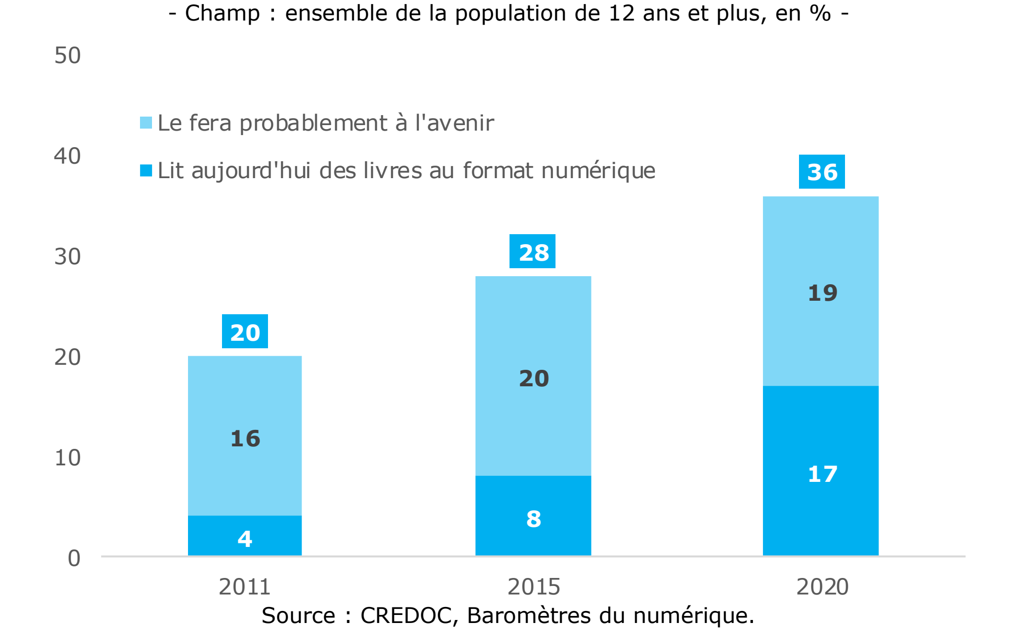
5. Les usages numériques liés aux livres et à la presse en 2020

Le rapport aux livres et à la presse, comme quasiment tous les domaines auxquels on peut s'intéresser, a été chahuté pendant la pandémie. Lors du premier confinement, par exemple, librairies et bibliothèques ont fermé, nourrissant une envie qui semble avoir abouti, à l'été, à une ruée vers ces établissements. Les librairies, d'ailleurs, ont depuis été classées dans la catégorie des « commerces essentiels ». Bousculés dans leur quotidien, les Français ont également cherché à s'informer sur la situation. Les difficultés de la presse papier (fermetures de points de vente, liquidation judiciaire de Presstalis prononcée en juillet 2020, impact des confinements et couvre-feux, etc.) ont sans doute incité des lecteurs à s'emparer des versions numériques des journaux. Qu'en est-il exactement ?

a) Le nombre de lecteurs de livres numériques a doublé en cinq ans

Dans un contexte où la lecture est un loisir en recul dans l'ensemble de la population[16], il est notable de constater à rebours **la progression des usages numériques liés à la lecture**. En 2020, 17% des personnes interrogées disent lire des livres sur des écrans numériques. Ils étaient deux fois moins nombreux en 2018 (8%). Une proportion proche (19%) dit ne pas en lire actuellement mais qu'elle le fera probablement à l'avenir. Cette proportion est quasiment identique à celle mesurée en 2015. Au total, la proportion de lecteurs ou de possibles lecteurs sur écran numérique passe de 28% à 36% (Graphique 121).

Graphique 121 – Aujourd'hui, il est possible de lire des livres sur des écrans numériques. Pensez-vous qu'à l'avenir vous lirez des livres numériques ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Si la lecture est habituellement une pratique genrée (les femmes sont de plus grandes lectrices que les hommes), quand on fait intervenir un support numérique, le lien s'inverse et les **hommes**

[16] Les enquêtes sur les pratiques culturelles des Français diligentées par le ministère de la culture montrent que le nombre de lecteurs tend à s'éroder. En 2018, 62% des métropolitains de 15 ans et plus sont des lecteurs, contre 67% dix ans plus tôt et 71% vingt ans plus tôt. https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Etudes-et-statistiques/L-enquete-pratiques-culturelles/L-enquete-2018

deviennent plus souvent des pratiquants ou des futurs pratiquants que les femmes (38% vs 34%, Tableau 49).

L'âge et le niveau de **diplôme** s'avèrent particulièrement corrélés avec le fait de lire des livres numériques ou l'intention de le faire (Graphique 122).

- Une majorité des jeunes adultes (18-24 ans) est soit déjà lecteur (27%) soit le deviendra probablement dans l'avenir (27% également, soit un total de 54%) alors que, chez les sexagénaires, la proportion n'est respectivement que de 11% et 15% : seule une personne sur quatre, dans cette tranche d'âge, lit déjà ou pense lire à l'avenir sur un support numérique. 72% des plus âgés affirment qu'ils ne s'y mettront probablement pas à l'avenir (soit 30 points de plus que les 12-17 ans)
- L'appétence pour les livres numériques progresse régulièrement avec le niveau de diplôme, générant des écarts importants, sans être aussi forts que ceux qui apparaissent avec l'âge. 47% des diplômés du supérieur sont des lecteurs ou de futurs lecteurs de livres numériques, alors que seulement 22% des non diplômés sont séduits.

Graphique 122 – La lecture de livre numérique et l'appétence pour cette pratique en fonction de l'âge et du niveau de diplôme

Aujourd'hui, il est possible de lire des livres sur des écrans numériques. Pensez-vous qu'à l'avenir vous lirez des livres numériques ?

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Enfin, si les écarts selon le niveau de vie sont relativement réduits, ceux qui sont liés au lieu de résidence (à la taille de l'unité urbaine) sont plus nets. On constate qu'à Paris et dans son agglomération tout aussi bien les actuels lecteurs (27%) que les futurs lecteurs (25%) sont beaucoup plus nombreux qu'en zone rurale où l'on ne recense que 10% de lecteurs et 16% de personnes qui pensent probablement le devenir.

S'agissant des évolutions intervenues entre 2015 et 2020 sur les lecteurs, certains groupes comme les jeunes adultes ou les habitants de Paris et son agglomération ont connu des hausses plus fortes que la moyenne, mais les corrélations repérées sont toujours d'actualité ; elles sont un peu renforcées s'agissant de l'âge et de la taille de l'agglomération de résidence.

Graphique 123 – Evolutions catégorielles 2015-2020 du taux de lecteurs de livres numériques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 49 – Situation vis-à-vis des livres numériques,
en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui, et je le fais déjà aujourd'hui	Oui, je le ferai probablement à l'avenir	Non, et je ne le ferai probablement pas à l'avenir	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	18%	**20%**	53%	8%	**100%**
	Femme	16%	18%	56%	10%	**100%**
Age	12-17 ans	16%	**30%**	42%	**12%**	**100%**
	18-24 ans	**27%**	**27%**	39%	7%	**100%**
	25-39 ans	**26%**	21%	45%	8%	**100%**
	40-59 ans	18%	19%	54%	9%	**100%**
	60-69 ans	11%	15%	**67%**	7%	**100%**
	70 ans et plus	6%	12%	**72%**	10%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	13%	17%	**64%**	7%	**100%**
	Deux personnes	12%	15%	**63%**	10%	**100%**
	Trois personnes	**25%**	21%	47%	7%	**100%**
	Quatre personnes	**21%**	**26%**	43%	**11%**	**100%**
	Cinq personnes et plus	**23%**	**25%**	43%	9%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	11%	11%	**67%**	11%	**100%**
	BEPC	12%	16%	**62%**	**11%**	**100%**
	BAC	18%	20%	54%	7%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**25%**	**22%**	47%	6%	**100%**
	12-17 ans	16%	**30%**	42%	**12%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	22%	20%	51%	7%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**33%**	**27%**	34%	5%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**22%**	**22%**	47%	9%	**100%**
	Employé	19%	**22%**	49%	**11%**	**100%**
	Ouvrier	13%	20%	**59%**	7%	**100%**
	Personne au foyer	13%	10%	**64%**	**13%**	**100%**
	Retraité	8%	12%	**71%**	9%	**100%**
	Autre inactif	20%	**25%**	44%	11%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	17%	19%	54%	**11%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	13%	20%	58%	9%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	18%	19%	56%	6%	**100%**
	Hauts revenus	**22%**	19%	52%	7%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	10%	16%	**64%**	9%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	15%	14%	**59%**	**12%**	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	14%	20%	57%	9%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	19%	21%	53%	8%	**100%**
	Agglomération parisienne	**27%**	**25%**	40%	8%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**17%**	**19%**	**55%**	**9%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 27% des personnes qui résident à Paris et dans son agglomération lisent déjà aujourd'hui des livres numériques, contre 17% de l'ensemble de la population en moyenne.

b) Presse gratuite ou payante, format ou numérique : un panorama des lecteurs d'articles de presse

Les enquêtés ont été amenés à indiquer s'ils avaient lu des **articles de presse**, sous quel format ils l'avaient fait (format papier, format numérique) et s'ils avaient payé ou pas pour ce faire. Lorsqu'on s'intéresse à **la pratique dans sa globalité**, la proportion de lecteurs qui s'établit en moyenne à 76% varie de 58% (au sein des 12 à 17 ans) à 85% (pour les diplômés du supérieur, voir Tableau 51).

Les adolescents constituent une exception (Graphique 124) puisqu'à partir de 18 ans, dans toutes les tranches d'âge étudiées, on recense au moins 75% de lecteurs de la presse. Peut-être ces jeunes gens adopteront-ils, comme leurs aînés, l'habitude de s'informer via la presse, qu'elle soit numérique ou papier. Ou alors cela reflète un effet de génération et les ados d'aujourd'hui continueront, dans le futur, à s'informer autrement, notamment via les réseaux sociaux.

Graphique 124 – Les 12-17 ans sont beaucoup moins lecteurs d'articles de presse que les adultes
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de lecteurs d'articles de presse -

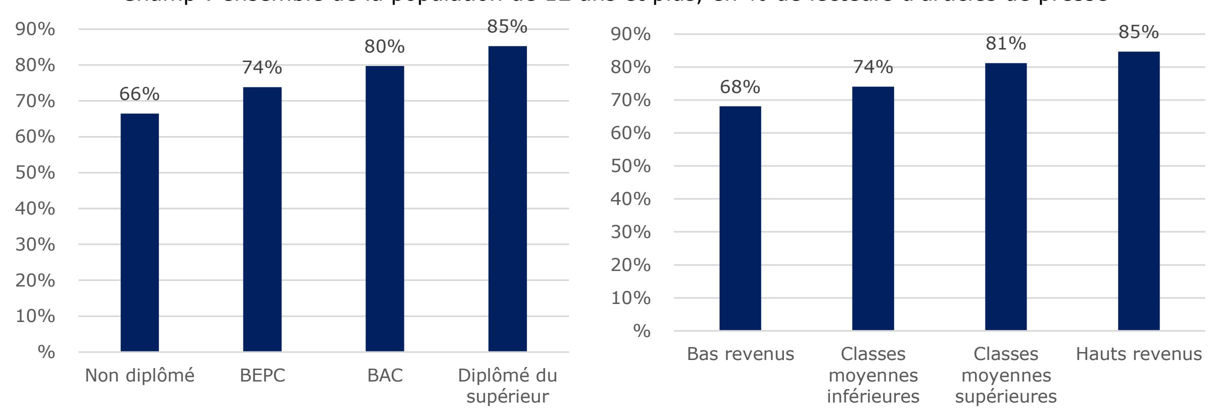
Âge	%
12-17 ans	58%
18-24 ans	77%
25-39 ans	75%
40-59 ans	77%
60-69 ans	81%
70 ans et plus	80%

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les effets du niveau de **diplôme** et **du niveau de vie** sont, ici, extrêmement nets puisque les moins diplômés et ceux qui ont le niveau de vie le plus bas ont des habitudes de lecture près de 20 points inférieures aux catégories les plus diplômées et les plus favorisées en termes de niveau de vie (Graphique 125).

On recense, par exemple, 84% de lecteurs de presse chez les cadres et professions intellectuelles supérieures pour 67% des ouvriers, ou encore 83% à Paris et dans son agglomération pour 72% dans les communes rurales.

Graphique 125
Proportion de lecteurs d'articles de presse en fonction du niveau de diplôme et du niveau de vie
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de lecteurs d'articles de presse -



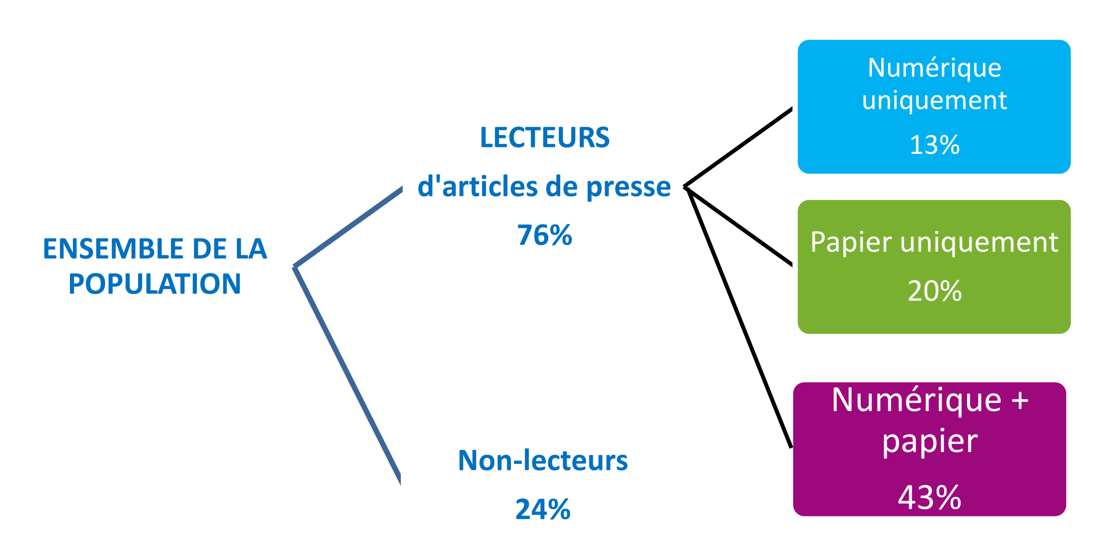
Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

En annexe, on trouvera le profil comparé des lecteurs et des non-lecteurs. Le profil de ces derniers est un peu plus féminin, plus jeune et aussi un peu plus pauvre (Tableau A 33, page 305).

Presse papier / presse numérique

Il est possible de répartir les lecteurs (76% de la population) en trois grandes catégories selon qu'ils consultent uniquement la presse papier, uniquement la presse numérique ou bien les deux formats. Les lecteurs sont, le plus souvent, des lecteurs **aussi bien** de la presse papier que de la presse numérique (43%). 20% ne lisent **que la presse papier** tandis que 13% ne sont **que des lecteurs de la presse numérique** (Figure 3).

Figure 3 – Répartition de la population en fonction de la lecture d'articles de presse et du format utilisé au cours des douze derniers mois
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Chacune de ces trois catégories de lecteurs a ses caractéristiques (Tableau A 34, page 306).

- **Les lecteurs de la presse sous format papier et numérique :** c'est le groupe le plus important et, aussi, le moins typé. C'est un groupe de lecteurs un peu plus diplômés puisque 42% sont issus de l'enseignement supérieur (+ 7 points par rapport à l'ensemble des lecteurs) et qui, moins souvent, sont retraités (21% d'entre eux contre 27% pour l'ensemble des lecteurs de presse).

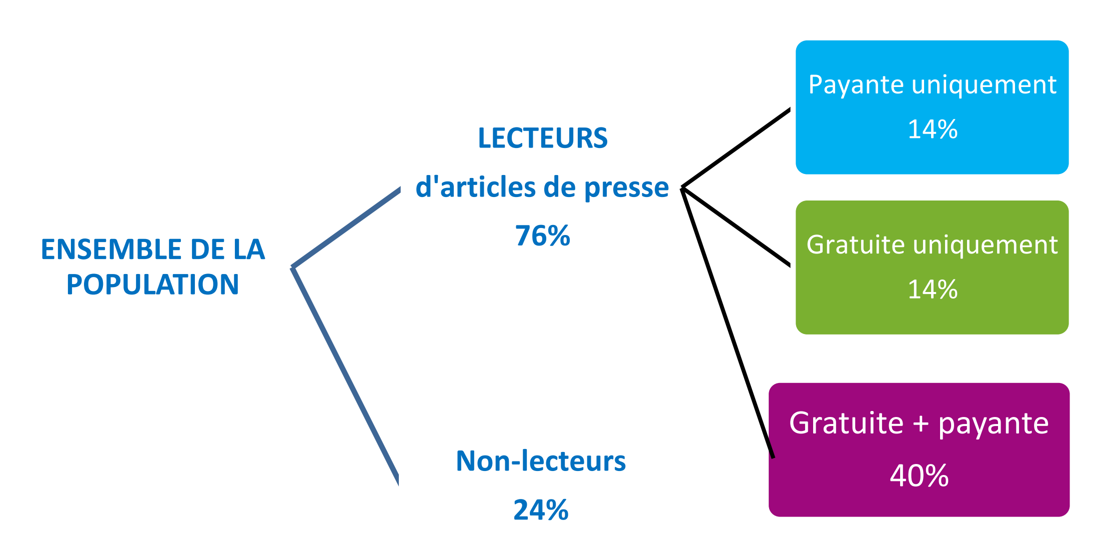
- **Les lecteurs de la seule presse papier** sont, pour leur part, plus âgés qu'en moyenne (33% ont 70 ans ou plus). Près d'une fois sur deux (46%), il s'agit de retraités (+ 19 points). On a affaire plus souvent à des femmes (56% vs 50%), peu diplômées (59% ont, au plus, le BEPC vs 44% des lecteurs dans leur ensemble). Les ruraux sont sur-représentés (28% vs 21% pour l'ensemble des lecteurs).

- **Les lecteurs de la seule presse numérique** sont, à l'inverse, plus jeunes (46% ont moins de 40 ans, + 13 points) : seuls 19% des lecteurs de ce groupe sont à la retraite (- 8 points par rapport à l'ensemble des lecteurs, + 27 points par rapport aux lecteurs de la seule presse papier). Les lecteurs exclusifs de la presse numérique disposent, également, d'un niveau de vie plus faible qu'en moyenne (27% se classent parmi les bas revenus, + 6 points par rapport à l'ensemble des lecteurs).

Presse gratuite / presse payante

Les lecteurs sont, le plus souvent, des lecteurs **aussi bien** de la presse payante que de la presse gratuite (40%). 14% ne lisent **que de la presse gratuite** et 14% **que de la presse payante** (Figure 4). Chacune de ces trois catégories de lecteurs possède ses propres caractéristiques (Tableau A 35, page 307).

Figure 4 – Répartition de la population en fonction de la lecture d'articles de presse et du caractère gratuit ou payant de ceux-ci au cours des douze derniers mois
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

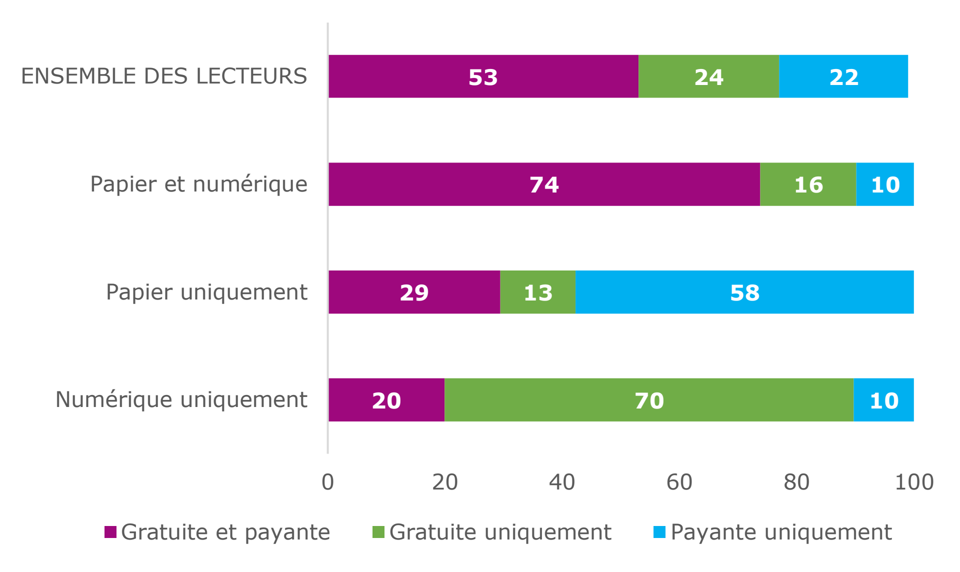


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Si, globalement, les lecteurs apprécient aussi bien la presse gratuite que la presse payante (53%, Graphique 126), on observe des tropismes différents selon les types de formats :

- Les lecteurs de la seule presse papier accèdent majoritairement à une presse payante (58%),
- Les lecteurs de la seule presse numérique à des articles gratuits (70%),
- Les lecteurs de la presse papier et numérique recourant à la fois à la presse payante et à la presse gratuite (74%).

Graphique 126 – Une majorité de lecteurs lit la presse gratuite et la presse payante
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui lit la presse, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.
Exemple de lecture : parmi l'ensemble des lecteurs d'articles de presse, 53% lisent à la fois la presse gratuite et la presse payante. Parmi les lecteurs de la seule presse numérique, 70% ne lisent que de la presse gratuite.

Les lecteurs de la presse papier sont 81% à avoir payer au moins un article papier au cours des douze derniers mois, contre 48% des lecteurs de la presse numérique (Graphique 127).

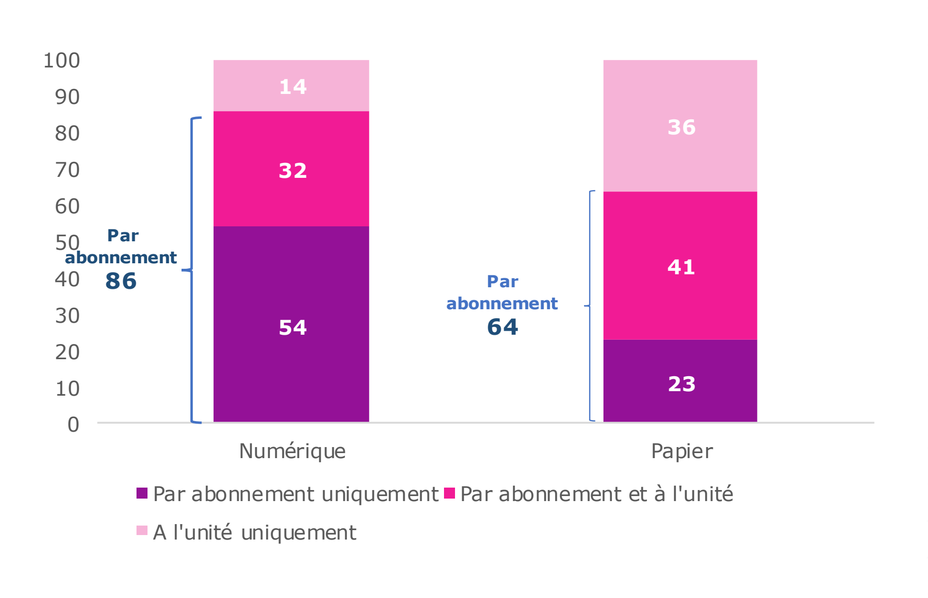
Graphique 127 – La presse papier a davantage de lecteurs payants
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui lit la presse, en % -

100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
52
48
34
14
Numérique
19
42
81
39
Papier
Payante uniquement
Gratuite et payante
Gratuite uniquement

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Autre enseignement : lorsqu'on s'intéresse uniquement à la presse payante, la part de lecteurs abonnés est plus importante au sein des lecteurs de la presse numérique (86%) que de la presse papier (64%).

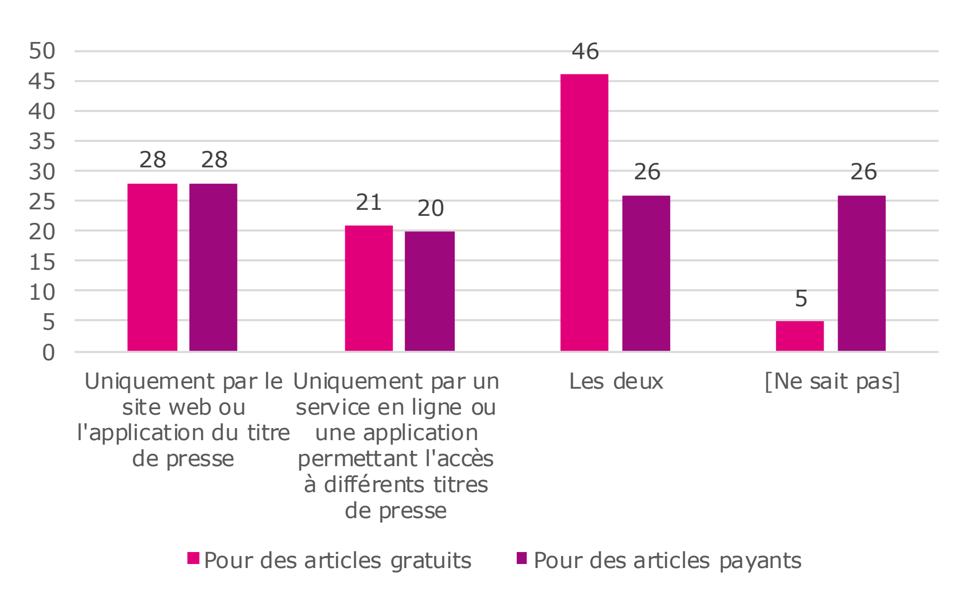
Graphique 128 – La presse papier a davantage de lecteurs payants
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui lit la presse, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Enfin, aux lecteurs de la presse numérique, nous avons demandé par quel biais ils accédaient aux articles lus : soit par le site web ou l'application du titre concerné, soit par un service en ligne (ou une application) permettant l'accès à plusieurs titres de presse, ou encore au deux (Graphique 129). Aucune préférence marquée n'émerge. Dans le cas des articles gratuits, les deux options (site dédié ou site multi-titres) sont le plus souvent utilisées (46%). Pour les articles payants, le seul recours au seul site du titre de presse (28%) s'avère un peu plus fréquent que les deux options (26%). Mais près d'une personne sur quatre (26%) n'a pas su ou voulu préciser par quel moyen les articles payants étaient consultés.

Graphique 129 – Lorsque vous consultez en ligne des articles de presse, est ce que vous passez :
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus concernée, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Le détail des catégories de lecteurs de la presse

Quand on prend en compte l'ensemble des caractéristiques des lecteurs, ces derniers se déclinent en près d'une dizaine de catégories (Tableau 50).

Le groupe le plus représenté (32% de la population) est celui des lecteurs qui consultent **à la fois** la presse papier et la presse numérique, **à la fois** gratuitement et en payant. 12% sont des lecteurs qui ne lisent des articles que sur la presse papier et payante tandis que 9%, à l'inverse, ne lisent que des articles gratuits sur internet.

Tableau 50
Au cours des douze derniers mois, avez-vous lu des articles de presse... ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2020	
. Presse numérique, gratuite	9	76
. Presse numérique, payante	1	
. Presse numérique, gratuite et payante	3	
. Presse papier, gratuite	3	
. Presse papier, payante	12	
. Presse papier, gratuite et payante..............................	6	
. Presse numérique et papier, gratuite	7	
. Presse numérique et papier, payante	4	
. Presse numérique et papier, gratuite et payante...........	32	
. Ne lit pas d'article de presse	24	
Total	**100**	

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 51
Situation vis-à-vis de la lecture des articles de presse (papier ou numérique, gratuit ou payant), en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Lecteur d'articles de presse	Non lecteur	**TOTAL**
Sexe	Homme	**79%**	21%	**100%**
	Femme	73%	**27%**	**100%**
Age	12-17 ans	58%	**42%**	**100%**
	18-24 ans	77%	23%	**100%**
	25-39 ans	75%	25%	**100%**
	40-59 ans	77%	23%	**100%**
	60-69 ans	**81%**	19%	**100%**
	70 ans et plus	**80%**	20%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	74%	26%	**100%**
	Deux personnes	**79%**	21%	**100%**
	Trois personnes	78%	22%	**100%**
	Quatre personnes	73%	27%	**100%**
	Cinq personnes et plus	67%	**33%**	**100%**
Diplôme	Non diplômé	66%	**34%**	**100%**
	BEPC	74%	**26%**	**100%**
	BAC	**80%**	20%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**85%**	15%	**100%**
	12-17 ans	58%	**42%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	77%	23%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**84%**	16%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**80%**	20%	**100%**
	Employé	74%	26%	**100%**
	Ouvrier	67%	**33%**	**100%**
	Personne au foyer	66%	**34%**	**100%**
	Retraité	**80%**	20%	**100%**
	Autre inactif	70%	**30%**	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	68%	**32%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	74%	26%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**81%**	19%	**100%**
	Hauts revenus	**85%**	15%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	72%	**28%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	74%	26%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	76%	24%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	77%	23%	**100%**
	Agglomération parisienne	**83%**	17%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**76%**	**24%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 81% des 60-69 ans lisent des articles de presse, contre 58% des 12-17 ans et 76% de l'ensemble de la population en moyenne.

Partie 3. Image du numérique

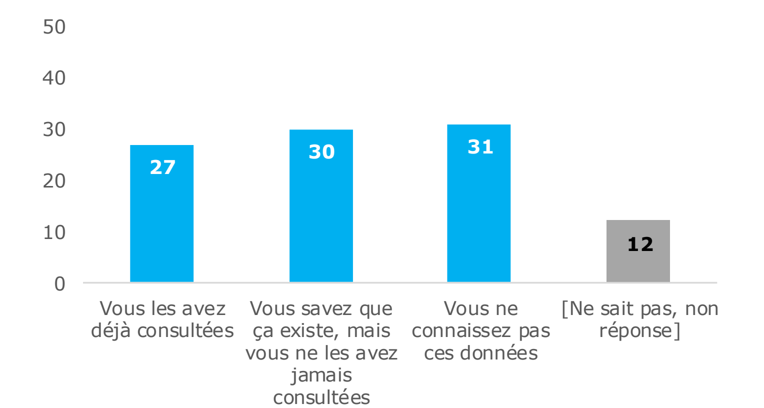
1. Les données publiques en « open data » : intérêts perçus et usage

En France, **l'open data et l'accès libre à des données publiques** est au cœur des dispositifs relatifs à l'ouverture et la transparence des politiques gouvernementales. La France se révèle précurseur dans la mise en œuvre de ces politiques d'information auprès de ses administrés : elle figure en effet parmi les pays leader dans la mise à disposition de l'open data. Selon l'OURdata Index de l'OCDE (2019), la France figure au deuxième rang derrière la Corée du Sud et devant l'Irlande, le Japon, le Canada, l'Australie ou encore l'Allemagne qui ne figure qu'en 25ème position[17]. La Commission européenne place, par ailleurs, la France parmi les pays d'avant-garde et source d'inspiration d'autres pays européens. La Commission européenne mesure l'avancement des Etats membres en termes de « maturité » par rapport à la mise en œuvre des dispositifs d'open data. La France obtient le score de 89%, la plaçant au troisième rang des pays européens, derrière l'Irlande (91%) et l'Espagne (90%)[18].

a) Un Français sur quatre aurait déjà consulté les données publiques en « open data »

En 2020, **un peu plus d'un quart des Français** (27%) déclarent avoir déjà **consultés des données publiques ouvertes à tous en « open data »** comme, par exemple, le prix de l'immobilier par quartier, les résultats des contrôles d'hygiène ou encore les données détaillées sur l'épidémie de coronavirus. Une proportion légèrement plus élevée (30%) sait qu'il est possible d'accéder à ces données mais ne les a pas consultées. Un peu plus de trois Français sur dix (31%) ne connaissent pas ces données. S'y ajoutent les 12% qui répondent « ne sait pas » ou qui ne donnent pas de réponse. Le total de la proportion des personnes ne connaissant pas le dispositif de l'open data atteint alors 42%.

Graphique 130 – A propos des données publiques ouvertes à tous en « open data » qui sont accessibles sur des sites publics (comme le prix de l'immobilier par quartier, les résultats des contrôles d'hygiène ou les données détaillées sur l'épidémie de coronavirus), quelle affirmation correspond le mieux à votre situation ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

17 OCDE, OURdata (Open Useful and Re -useful data) index 2019, http://www.oecd.org/gov/digital-government/ourdata-index-policy-paper-2020.pdf

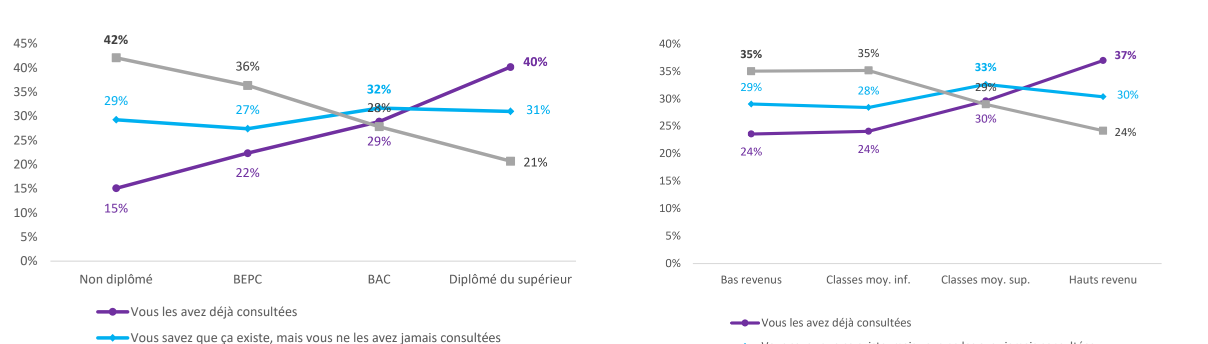
18 Commission Européenne, Open Data Maturity Report 2019, https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/open_data_maturity_report_2019.pdf

Le recours à l'open data se décline différemment selon la position sociale de l'individu. **L'âge est un premier critère déterminant**. Les 25-39 ans ont plus souvent déjà consulté des données publiques en accès libre (33%, contre 27% en moyenne) alors que les 12-17 ans (37%) mais aussi les 70 ans et plus (36%) indiquent plus souvent en ignorer l'existence (31% en moyenne). La relative méconnaissance de ces dispositifs s'explique probablement, chez plus jeunes, du fait d'un manque de besoin d'accéder à ce type de données. Chez les séniors, en revanche, cette méconnaissance est probablement davantage le reflet de la faiblesse des usages qui affecte cette tranche d'âge.

Le **diplôme** et le **niveau de vie** s'avèrent également déterminants. Ainsi, 40% des diplômés du supérieur indiquent qu'ils ont déjà consulté des données publiques libres d'accès, contre seulement 15% des non-diplômés (25 points d'écart). Dans une moindre mesure, les titulaires de hauts revenus déclarent également plus souvent avoir eu recours à ce type de données que les titulaires de bas revenus (37% contre 24%, soit un écart de 13 points).

Graphique 131 - A propos des données publiques ouvertes à tous en « open data » qui sont accessibles sur des sites publics (comme le prix de l'immobilier par quartier, les résultats des contrôles d'hygiène ou les données détaillées sur l'épidémie de coronavirus, etc.), quelle affirmation correspond le mieux à votre situation ?

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

D'autres critères socio-démographiques, corrélés au diplôme et à l'âge, interviennent. Ainsi, 45% des cadres et 37% des habitants de l'agglomération parisienne ont déjà consulté des données publiques alors que cette proportion chute à 19% chez les étudiants ou encore 22% chez les habitants de communes rurales. Les hommes semblent plus familiers de ces données que les femmes.

Tableau 52 – Situation par rapport aux données publiques ouvertes à tous en « open data », en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Vous les avez déjà consultées	Vous savez que ça existe, mais vous ne les avez jamais consultées	Vous ne connaissez pas ces données	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**30%**	**32%**	28%	10%	**100%**
	Femme	25%	28%	**33%**	**13%**	**100%**
Age	12-17 ans	15%	33%	**37%**	14%	**100%**
	18-24 ans	29%	33%	24%	13%	**100%**
	25-39 ans	**33%**	28%	26%	13%	**100%**
	40-59 ans	28%	29%	31%	13%	**100%**
	60-69 ans	28%	31%	33%	8%	**100%**
	70 ans et plus	25%	29%	**36%**	10%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	25%	31%	33%	10%	**100%**
	Deux personnes	29%	29%	33%	10%	**100%**
	Trois personnes	26%	31%	29%	**14%**	**100%**
	Quatre personnes	29%	30%	28%	13%	**100%**
	Cinq personnes et plus	26%	29%	32%	13%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	15%	29%	**42%**	13%	**100%**
	BEPC	22%	27%	**36%**	**14%**	**100%**
	BAC	29%	32%	28%	12%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**40%**	31%	21%	8%	**100%**
	12-17 ans	15%	33%	**37%**	14%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	27%	33%	32%	8%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**42%**	31%	18%	8%	**100%**
	Profession Intermédiaire	30%	**33%**	27%	10%	**100%**
	Employé	25%	29%	32%	**15%**	**100%**
	Ouvrier	23%	28%	**36%**	12%	**100%**
	Personne au foyer	24%	24%	34%	**18%**	**100%**
	Retraité	26%	30%	**35%**	9%	**100%**
	Autre inactif	25%	27%	30%	**18%**	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	24%	29%	**35%**	12%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	24%	28%	**35%**	12%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	30%	**33%**	29%	9%	**100%**
	Hauts revenus	**37%**	30%	24%	9%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	22%	29%	**39%**	11%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	23%	31%	32%	**14%**	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	24%	31%	34%	11%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**31%**	30%	26%	13%	**100%**
	Agglomération parisienne	**37%**	29%	25%	9%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**27%**	**30%**	**31%**	**12%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

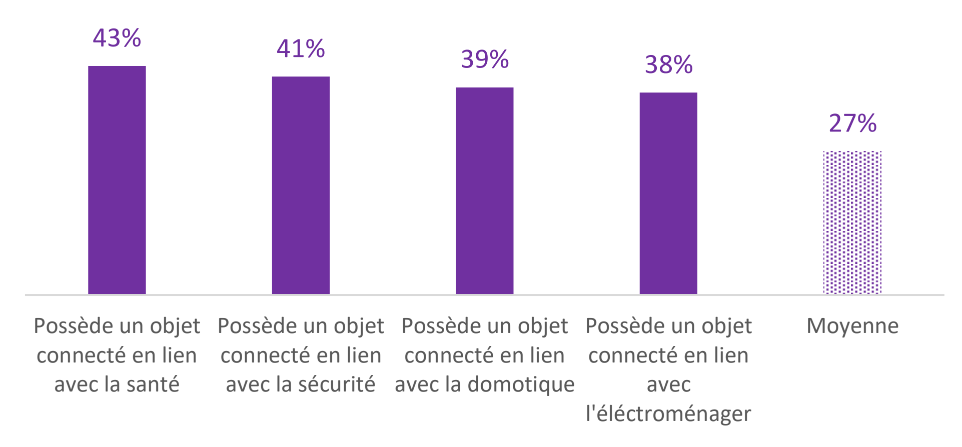
Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 37% des personnes qui résident à Paris et dans l'agglomération parisienne ont déjà consulté des données en open data, contre 27% de l'ensemble de la population en moyenne.

La technophilie, qui peut notamment se traduire par l'appétence pour les objets connectés, joue également un rôle dans la connaissance et l'utilisation des dispositifs gouvernementaux de l'open data. Les personnes utilisant des objets connectés indiquent davantage les avoir déjà utilisés. Par exemple, 43% de ceux disposant d'un objet connecté en lien avec la santé ont utilisé ce type de données, contre 27% en moyenne.

Graphique 132 - Proportion d'utilisateurs de l'open data en fonction de la possession et l'utilisation d'objets connectés

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

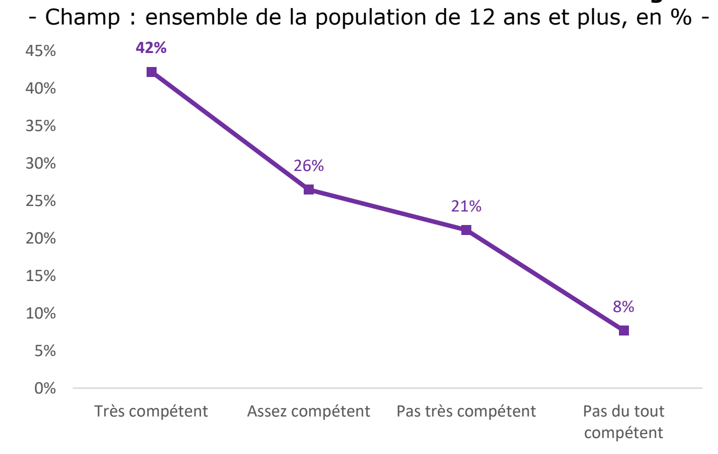


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

L'aisance dans l'usage des services administratifs en ligne est un facteur qui prédispose également à l'usage de l'open data. 42% de ceux qui s'estiment très compétents pour utiliser des services administratifs en ligne ont déjà utilisé de l'open data, contre 21% de ceux qui ne s'estiment pas très compétents et 8% de ceux qui jugent leurs capacités en la matière très insuffisantes.

Graphique 133 – Proportion d'utilisateurs de l'open data en fonction de la compétence individuelle dans l'utilisation des services administratifs en ligne

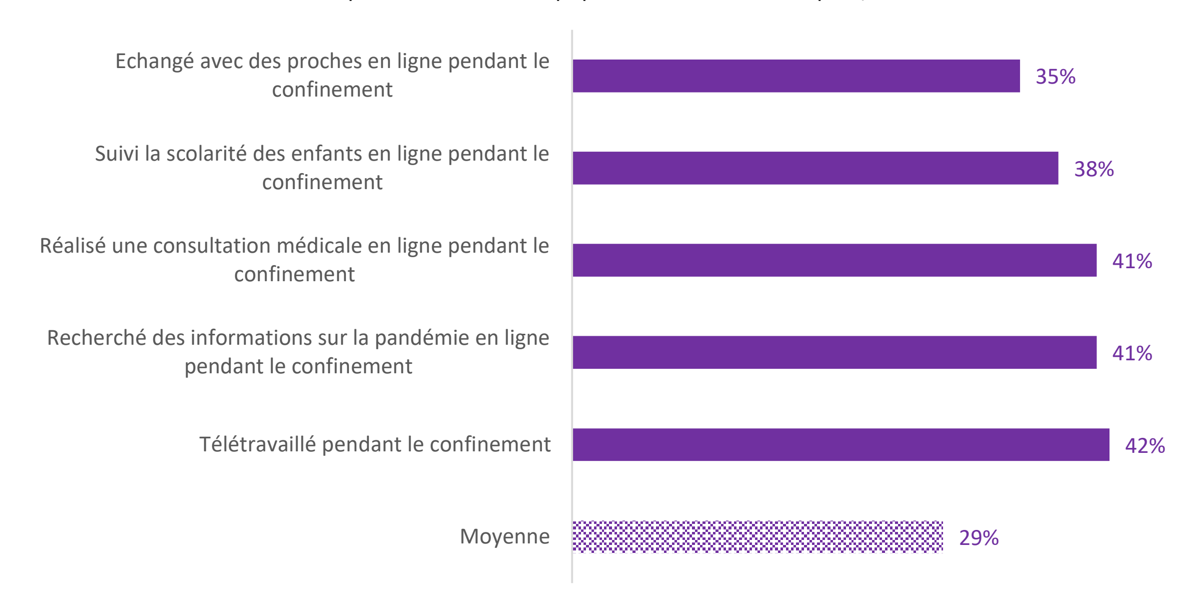
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Enfin, force est de constater que l'usage des nouvelles technologies pendant la première période de confinement a pu jouer, pour les adultes, un rôle de **catalyseur** dans l'usage de l'open data sur les sites gouvernementaux. Les personnes qui se sont servi d'internet pendant les périodes de confinement sans rencontrer de difficulté pour télétravailler (42%) ou pour réaliser une consultation médicale à distance (41%) indiquent plus souvent d'avoir déjà utilisé des sites institutionnels d'open data qu'en moyenne (29% pour l'ensemble des Français de 18 ans et plus). Dans une moindre mesure cela vaut également pour les personnes ayant assuré le suivi de la scolarité des enfants à distance (38%) ou échangé avec des proches en ligne (35%), de ceux qui ont, de ceux qui ont recherché des informations sur la pandémie (35%) ou encore ceux qui.

Graphique 134 – Proportion d'utilisateurs de l'open data en fonction de l'usage fait « seul et sans difficulté particulière » d'internet pendant le premier confinement
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

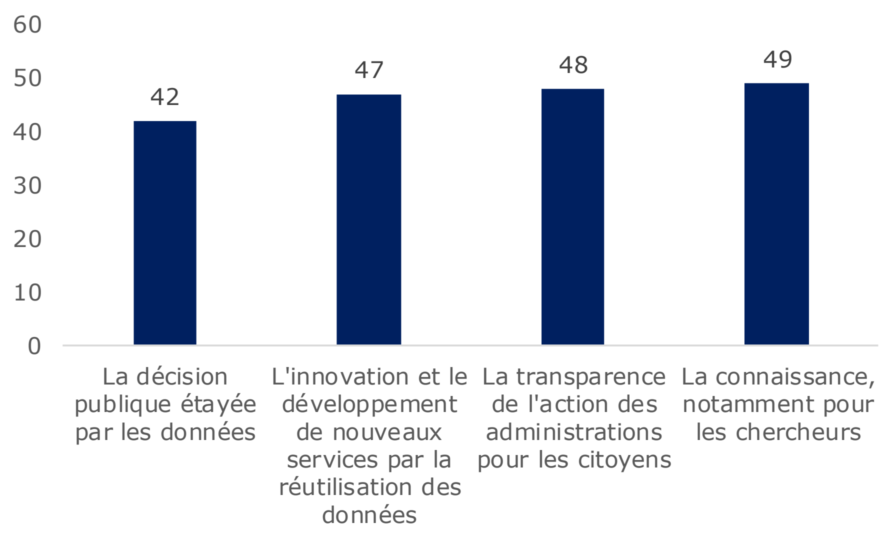


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.
Exemple de lecture : 42% des adultes ayant télétravaillé « seul, sans difficulté particulière » pendant le confinement ont déjà consulté des données publiques ouvertes à tous en open data.

b) Des avantages variés à l'ouverture des données publiques

Aucun des avantages putatifs de l'ouverture des données publiques en open data ne sort vraiment du lot puisqu'ils recueillent tous entre 42% et 49% des suffrages. L'innovation et le développement de nouveaux services (47%), la transparence de l'action des administrations (48%) et la connaissance, notamment pour les chercheurs (49%) sont les avantages les plus cités à l'ouverture au grand public des données publiques.

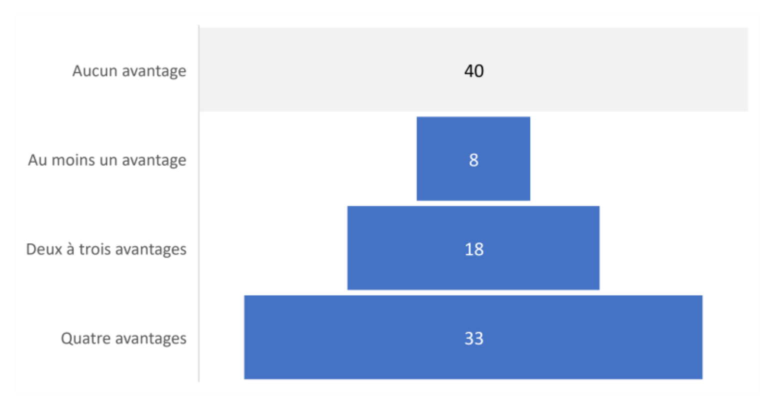
Graphique 135 – Selon vous, l'ouverture des données publiques (open data) contribue à …
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

En comptant les répondants ne citant aucun, un, ou plusieurs des avantages, force est de constater que 40% des Français n'associent aucun des quatre avantages aux données libre d'accès sur les sites institutionnels. 8% ne citent qu'un seul avantage alors que 18% évoquent entre deux et trois avantages mais un tiers des Français (33%) citent les quatre avantages.

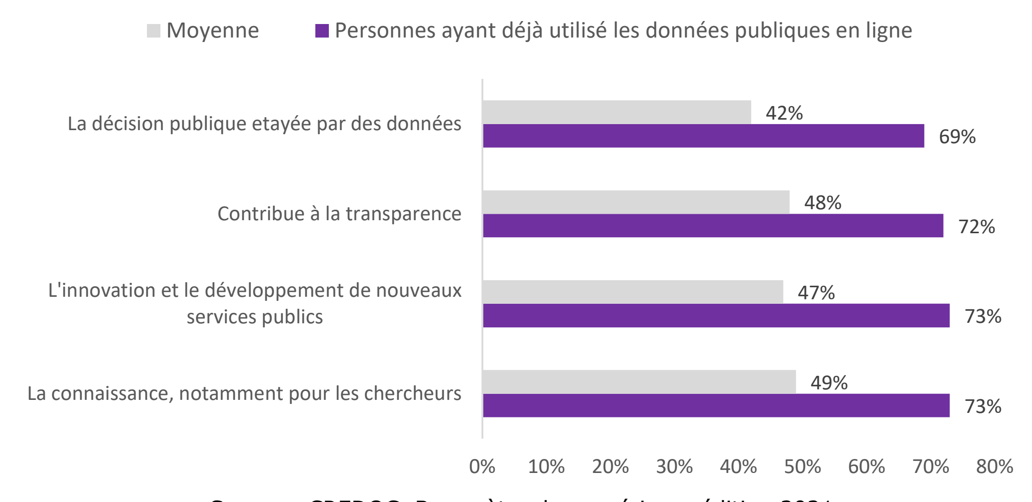
Graphique 136 – Proportion de personnes citant...
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Avoir une expérience dans l'utilisation de l'open data a un impact favorable sur les perceptions. En effet, **les personnes ayant déjà utilisé les données publiques en ligne soutiennent plus souvent les différents avantages** liés aux dispositifs de l'open data. Ainsi, 73% des utilisateurs de l'open data considèrent que ces dispositifs créent de la connaissance et sont particulièrement utiles pour les chercheurs, contre 49% en moyenne. Une proportion identique des personnes habituées avec l'open data estiment que les données publiques librement accessible via des sites institutionnels facilitent l'innovation et le développement de nouveaux services publics.

Graphique 137 – Les personnes ayant déjà eu recours aux données publiques en ligne citent plus souvent les avantages des dispositifs de l'open data
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

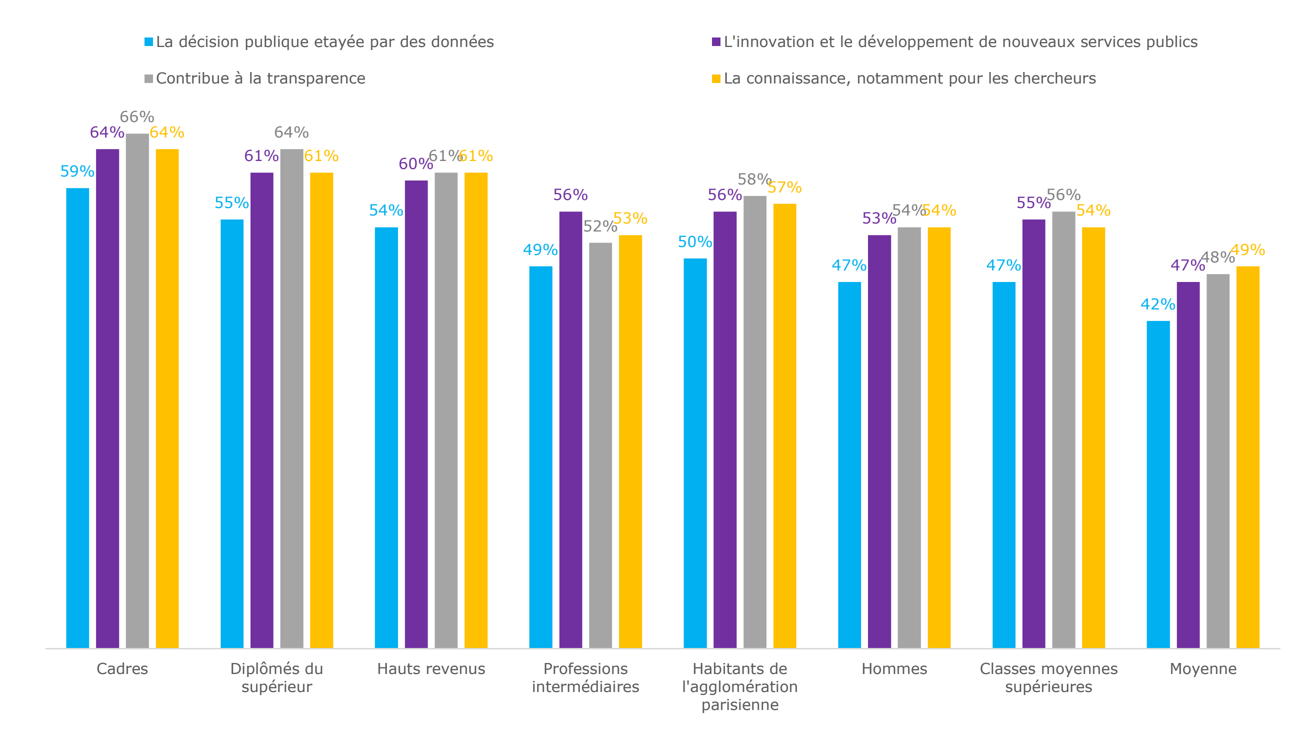


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

L'analyse socio-démographique montre que certaines catégories associent plus souvent l'ensemble des avantages à l'open data. Ainsi, les cadres, diplômés du supérieur, hauts revenus, classes moyennes supérieures, indépendants, professions intermédiaires, les habitants de l'agglomération parisienne mais aussi les hommes citent plus souvent qu'en moyenne chacun des avantages associés à l'open data.

Graphique 138 – Les diplômés, les hauts revenus, les urbains et les hommes citent plus souvent les avantages des dispositifs de l'open data

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Exemple de lecture : En 2020, 64% des cadres soulignent l'apport de l'open data à la production de la connaissance et l'intérêt notamment pour les chercheurs, contre 49% en moyenne dans l'ensemble de la population.

Tableau 53 – L'apport de l'ouverture des données publiques (open data), selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		La connaissance, notamment pour les chercheurs	La transparence de l'action des administrations	L'innovation et le développement de nouveaux services	La décision publique étayée par les données
Sexe	Homme	**54%**	**54%**	**53%**	**47%**
	Femme	44%	43%	42%	38%
Age	12-17 ans	39%	39%	39%	34%
	18-24 ans	**55%**	54%	51%	43%
	25-39 ans	51%	**53%**	**53%**	**48%**
	40-59 ans	48%	**51%**	48%	44%
	60-69 ans	52%	50%	48%	44%
	70 ans et plus	47%	40%	42%	36%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	51%	47%	46%	41%
	Deux personnes	48%	47%	47%	42%
	Trois personnes	49%	**53%**	50%	44%
	Quatre personnes	49%	51%	48%	43%
	Cinq personnes et plus	46%	44%	46%	42%
Diplôme	Non diplômé	39%	30%	37%	26%
	BEPC	42%	41%	40%	37%
	BAC	51%	**54%**	49%	45%
	Diplômé du supérieur	**61%**	**64%**	**61%**	**55%**
	12-17 ans	39%	39%	39%	34%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	54%	**59%**	52%	50%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**64%**	**66%**	**64%**	**59%**
	Profession Intermédiaire	**53%**	**56%**	**52%**	**49%**
	Employé	44%	46%	43%	40%
	Ouvrier	42%	40%	43%	35%
	Personne au foyer	43%	41%	42%	38%
	Retraité	48%	42%	44%	37%
	Autre inactif	51%	50%	48%	41%
Niveau de vie	Bas revenus	43%	41%	41%	38%
	Classes moyennes inférieures	44%	44%	41%	38%
	Classes moyennes supérieures	**54%**	**56%**	**55%**	**47%**
	Hauts revenus	**61%**	**61%**	**60%**	**54%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	42%	41%	40%	35%
	2 000 à 20 000 hab.	48%	46%	45%	41%
	20 000 à 100 000 hab.	45%	45%	46%	41%
	Plus de 100 000 hab.	**52%**	**53%**	**50%**	**46%**
	Agglomération parisienne	**57%**	**58%**	**56%**	**50%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**49%**	**48%**	**47%**	**42%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 61% des diplômés du supérieur disent que l'ouverture des données publiques contribue à la connaissance, notamment pour les chercheurs, contre 49% de l'ensemble de la population en moyenne.

2. La protection des données et les autres freins évoqués à l'utilisation pleine et entière d'internet

a) L'insuffisante protection des données personnelles est le premier frein à l'utilisation d'internet, mais quatre personnes sur dix (39%) n'en voient aucun

En 2020, près de quatre personnes sur dix (39%) ne voient aucun frein à l'utilisation d'internet (+ 10 points par rapport à 2018), tandis qu'un peu plus d'un quart citent **le manque de protection des données personnelles** comme principal frein à l'usage d'internet. La proportion de personnes inquiètes de la sécurité de leurs données personnelles reflue donc de -14 points par rapport à 2018. Le niveau d'inquiétude à cet égard est à son plus bas niveau depuis 2010. Les craintes diminuent probablement sous l'effet conjugué d'un sentiment d'être plus compétents en matière numérique – d'avoir alors l'impression de maitriser risques – et l'effet rassurant du RGPD avec la systématisation de demande d'autorisation sur les usages des données personnelles sur la plupart des sites internet et applications.

Bien qu'en diminution, la crainte d'un manque de protection des données personnelles reste néanmoins le premier frein cité, loin devant la qualité de service (10%, +5 points), la complexité d'utilisation d'internet (6%, -3 points) et les coûts liés à l'utilisation d'internet tels que l'achat d'équipement, la souscription d'abonnements etc. (6%, +2).

Tableau 54
Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'internet ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014	2017	2018	**2020**
. Les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées sur internet .	20	23	20	23	29	34	33	33	34	40	**26**
. Internet est trop compliqué à utiliser .	17	17	19	16	12	13	14	12	12	9	6
. Le service après-vente et l'assistance ne sont pas satisfaisants	9	9	10	8	7	5	4	4	5	7	4
. La qualité du service (temps de réponse, interruptions …) n'est pas satisfaisante	6	8	6	6	6	7	5	8	8	5	10
. Cela revient trop cher (équipement à acheter, abonnement …)	10	14	10	9	10	13	8	7	6	4	6
. Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne	12	11	11	11	9	10	8	10	6	3	4
. Aucun de ces freins	23	18	23	27	26	17	27	25	29	29	**39**
. Ne sait pas	*3*	*1*	*1*	*0*	*1*	*1*	*1*	*0*	*0*	*3*	*5*
Total	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La perception des freins à l'utilisation d'internet varie sensiblement selon la **familiarité d'utilisation** d'internet (Graphique 139). Ainsi, les internautes sont plus nombreux à s'inquiéter de la sécurité de leurs données personnelles (27%, contre 11% des non-internautes). De même, ils sont trois fois plus nombreux à considérer que la qualité des services proposés (temps de réponse, interruptions) n'est pas suffisante, 11% contre 3% des non-internautes. Néanmoins, 40% des internautes ne citent aucun de ces freins, alors que cette proportion est deux fois moindre chez les non-internautes (19%).

Pour les personnes n'utilisant pas internet, la complexité d'utilisation d'internet (22%, contre 5% des internautes) semble constituer la principale barrière juste devant le manque d'utilité d'internet pour la vie quotidienne (20%, contre seulement 2% des internautes).

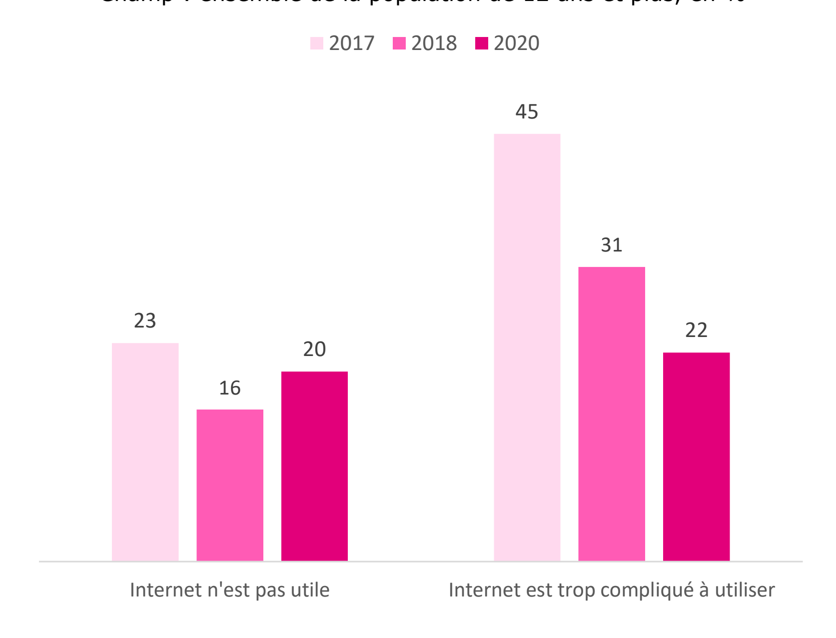
Graphique 139 – Les freins à l'utilisation d'internet, selon sa pratique

	Internaute	Non internaute
Les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées sur internet	27	11
Internet est trop compliqué à utiliser	5	22
Le service après-vente et l'assistance ne sont pas satisfaisants	4	1
La qualité du service (temps de réponse, interruptions) n'est pas satisfaisante	11	3
Cela revient trop cher (équipement à acheter, abonnement)	6	9
Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne	2	20
Aucun de ces freins	40	19
. Ne sait pas	5	15

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Par rapport à 2018, on remarque toutefois, au sein de ce groupe, que la complexité d'internet constitue moins souvent un frein. Alors que 31% des non-internautes évoquait la complexité en 2018, ils ne sont plus que 22% en 2020. Par rapport à 2017, cette baisse est encore plus marquée : de 45% à 22%, soit -23 points. Sur longue période, la perception de l'utilité d'internet reste relativement stable. En 2020, un cinquième des non-internautes ne reconnait aucune utilité à internet. Même si la proportion de non-internautes partageant cet avis remonte légèrement (+4 points) par rapport à 2018, elle reste en dessous du niveau enregistré en 2017 (23%).

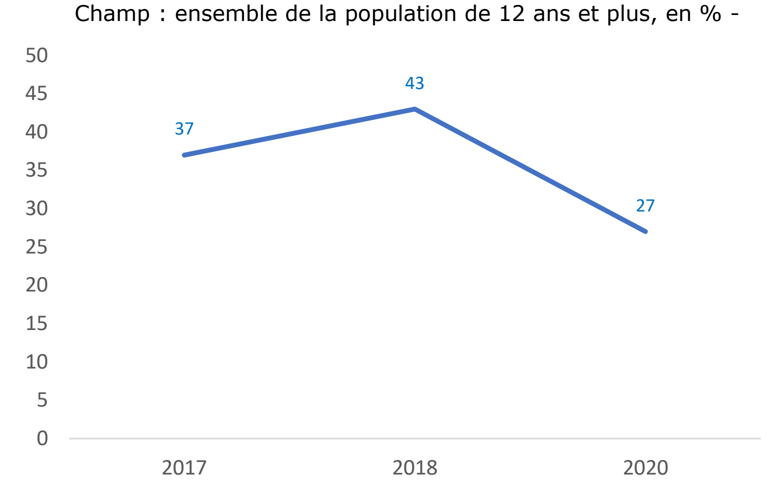
Graphique 140 – Les principaux freins à l'utilisation d'internet pour les non-internautes
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Chez les internautes (Graphique 141), la citation du principal frein fléchit également. Ainsi, la proportion d'internautes considérant que leurs données ne sont pas suffisamment protégées passe de 43% en 2018 à 27% en 2020, soit une baisse de -16 points (à l'instar de la baisse qui a concerné l'ensemble de la population).

Graphique 141 – Le principal frein à l'utilisation d'internet pour les internautes « Les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées »
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

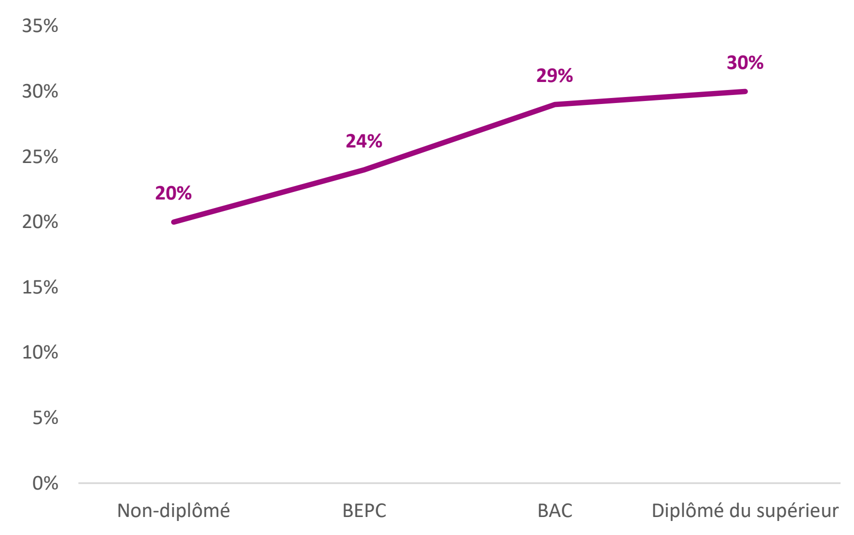


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

La proportion des individus qui craignent pour **la sécurité des données personnelles** sur la toile est relativement homogène dans les différentes catégories socio-démographiques (Tableau 55). Toutefois, la crainte pour la sécurité des données progresse en fonction du niveau de diplôme. Alors que 20% des non-diplômés de soucient de la sécurité des données personnelles, ils sont 24% chez les titulaires d'un niveau BEPC, 29% chez les titulaires du bac et 30% chez les diplômés du supérieur (Graphique 142).

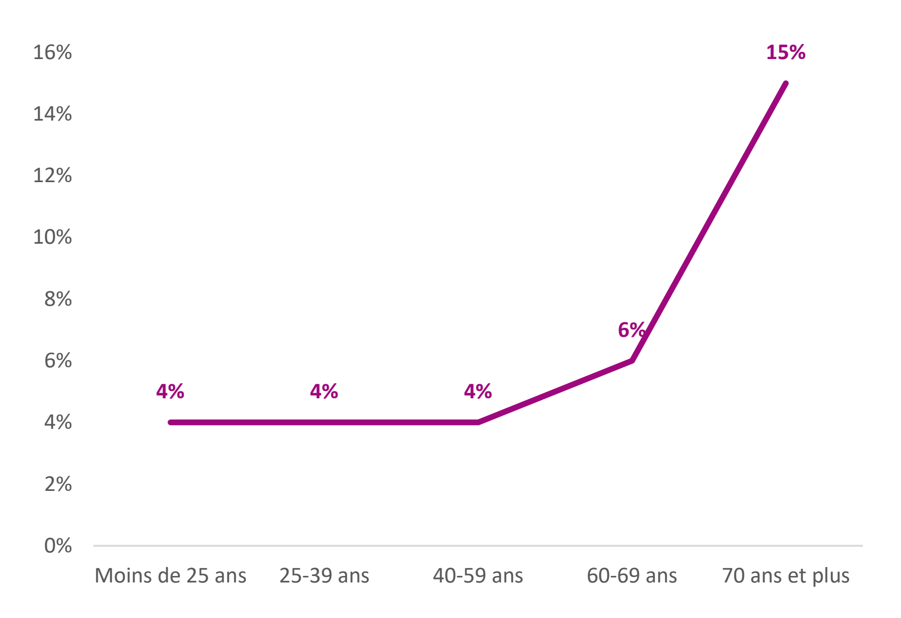
Toujours en considérant les déterminants socio-démographiques, on observe que les personnes jugeant l'utilisation d'internet **trop complexe** sont principalement des personnes âgées : 15% chez les 70 ans et plus et 12% chez les retraités, contre 6% en moyenne. De manière générale, l'inquiétude à ce sujet croit avec l'âge (Graphique 143).

Graphique 142 – Proportion de la population qui considère que la sécurité des données personnelles constitue le principal frein à l'utilisation d'internet selon le niveau de diplôme



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Graphique 143 – Proportion de la population qui considère que la difficulté d'usage constitue le principal frein à l'utilisation d'internet selon l'âge



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 55 – Les freins à l'utilisation d'internet, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

		Internet est trop compliqué à utiliser	La qualité du service n'est pas satisfaisante	Les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées	Cela revient trop cher	Internet n'est pas utile	SAV et assistance ne sont pas satisfaisants	Aucun de ces freins	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	5%	10%	25%	**8%**	4%	4%	40%	5%	**100%**
	Femme	**8%**	10%	**27%**	5%	3%	4%	37%	6%	**100%**
Age	12-17 ans	1%	10%	25%	5%	2%	3%	**47%**	7%	**100%**
	18-24 ans	8%	**18%**	30%	**11%**	4%	5%	20%	5%	**100%**
	25-39 ans	4%	**13%**	29%	6%	3%	4%	36%	4%	**100%**
	40-59 ans	4%	11%	27%	7%	2%	4%	41%	5%	**100%**
	60-69 ans	6%	9%	27%	6%	4%	4%	41%	3%	**100%**
	70 ans et plus	**15%**	5%	20%	4%	**8%**	2%	38%	**8%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**11%**	7%	22%	7%	**7%**	3%	35%	7%	**100%**
	Deux personnes	7%	10%	25%	6%	3%	4%	**41%**	5%	**100%**
	Trois personnes	4%	10%	**31%**	6%	3%	4%	37%	4%	**100%**
	Quatre personnes	4%	**13%**	27%	6%	2%	4%	40%	5%	**100%**
	Cinq personnes et plus	3%	**14%**	30%	6%	2%	4%	33%	8%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	**15%**	11%	19%	6%	**10%**	2%	28%	**9%**	**100%**
	BEPC	**8%**	9%	24%	7%	4%	2%	39%	6%	**100%**
	BAC	5%	**13%**	29%	8%	2%	5%	34%	5%	**100%**
	Diplômé du supérieur	3%	10%	**30%**	5%	3%	**5%**	**41%**	3%	**100%**
	12-17 ans	1%	10%	25%	5%	2%	3%	**47%**	7%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	2%	16%	25%	4%	4%	5%	36%	7%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	3%	**15%**	28%	5%	3%	5%	39%	1%	**100%**
	Profession Intermédiaire	2%	9%	29%	5%	2%	3%	**46%**	4%	**100%**
	Employé	6%	12%	27%	6%	2%	**6%**	36%	5%	**100%**
	Ouvrier	4%	10%	**30%**	**10%**	3%	3%	32%	**7%**	**100%**
	Personne au foyer	7%	8%	22%	6%	4%	2%	**45%**	5%	**100%**
	Retraité	**12%**	6%	22%	5%	**6%**	2%	40%	6%	**100%**
	Autre inactif	7%	**15%**	28%	11%	1%	2%	26%	10%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	6%	12%	25%	**9%**	4%	3%	34%	6%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	6%	11%	26%	7%	4%	3%	37%	**7%**	**100%**
	Classes moyennes supérieures	5%	9%	26%	4%	3%	4%	**44%**	4%	**100%**
	Hauts revenus	4%	9%	27%	5%	3%	**6%**	**44%**	3%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	7%	12%	24%	6%	4%	3%	39%	7%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	7%	11%	25%	7%	3%	4%	38%	5%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	6%	10%	25%	**8%**	4%	4%	37%	5%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	6%	8%	28%	6%	3%	4%	40%	6%	**100%**
	Agglomération parisienne	6%	12%	28%	5%	4%	4%	37%	4%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**6%**	**10%**	**26%**	**6%**	**4%**	**4%**	**39%**	**5%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

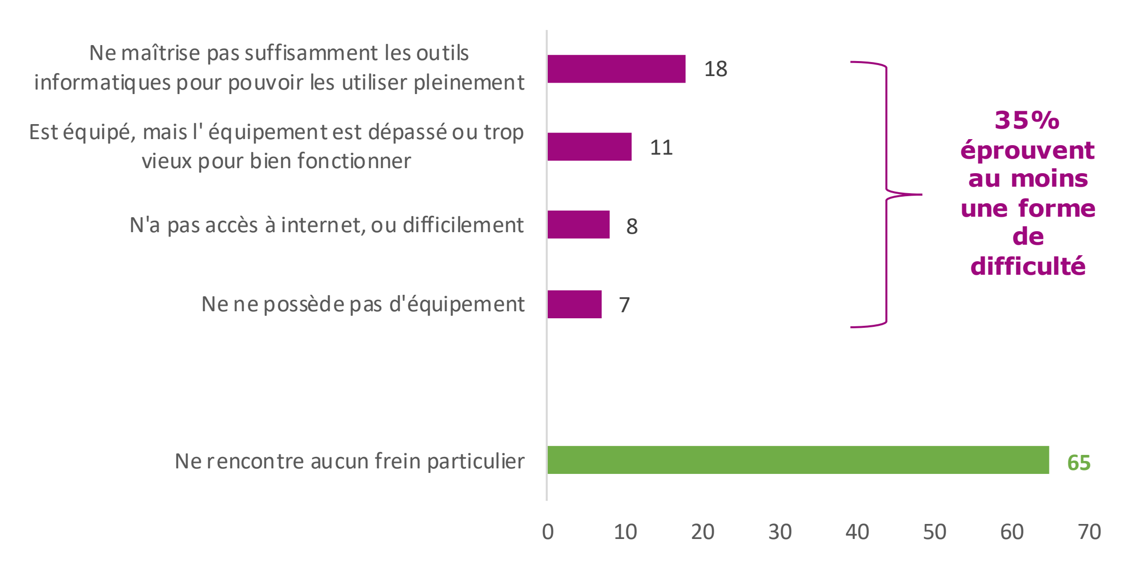
Exemple de lecture : 47% des 12-17 ans ne voient aucun frein à l'utilisation d'internet, contre 39% de l'ensemble de la population en moyenne.

b) Plus que l'équipement ou l'accès à internet, c'est la complète maîtrise des outils qui pose problème aux adultes

En 2020, un peu plus d'un Français de 18 ans et plus sur cinq (21%) évoquent **des freins matériels** les empêchant d'utiliser pleinement les outils numériques dans leur quotidien. Dans le détail, 11% sont équipés d'un matériel dépassé ou trop vieux pour bien fonctionner, 8% ne disposent pas d'un accès à internet suffisamment opérationnel et 7% de nos concitoyens ne possèdent pas d'équipement.

Par ailleurs, 18% évoquent un frein immatériel, à savoir **un manque de maîtrise et de compétence** dans l'utilisation des outils numériques. Au global, 35% des Français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet (Graphique 144).

Graphique 144
Citez, dans la liste, tous les freins qui vous empêchent, vous personnellement, d'utiliser pleinement les outils numériques dans votre quotidien, que ce soit sur smartphone, tablette ou ordinateur
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

L'analyse selon les descripteurs socio-démographiques révèle quelques spécificités selon l'âge, le diplôme et la catégorie socio-professionnelle (Tableau A 36, page 308).

- **18% des adultes disent ne pas maîtriser suffisamment les outils informatiques pour pouvoir les utiliser pleinement** : ce type de difficultés concerne surtout les personnes les plus âgées, celles qui, à l'arrivée d'internet, n'ont pas eu l'occasion de se familiariser avec ces outils et sont restées en marge du numérique. 34% des 70 ans et plus et 35% des retraités souffrent, ainsi, d'une insuffisante facilité à l'usage des technologies numériques. Les femmes (20%) se disent plus souvent en défaut sur ce point que les hommes (16%). Le niveau de diplôme est très explicatif de la situation : 33% des non-diplômés ne maîtrisent pas suffisamment ces outils, contre 8% seulement des diplômés du supérieur.
- **11% des adultes sont équipés mais leur équipement est dépassé, ou trop vieux**. Ce sont les plus jeunes, les 18-24 ans, qui sont les plus critiques sur leur propre équipement (18%). Peut-être sont-ils aussi particulièrement utilisateurs et à l'affut des modèles les plus récents et puissants. 14% des non diplômés et des titulaires de bas revenus disent, également, n'avoir accès qu'à un matériel quelque peu dépassé ou obsolète.
- **8% des Français de 18 ans et plus se plaignent d'un accès difficile ou d'une absence d'accès à internet :** sont particulièrement concernés à la fois des non diplômés (16%) mais aussi, à l'inverse, des catégories plus favorisées (12% des cadres, 11% à Paris et dans son agglomération), souvent plus utilisatrices et consommatrices, possiblement plus exigeantes et critiques sur la qualité de service qui leur est proposée
- **7% des répondants n'ont pas d'équipement**. Cette absence totale d'équipement concerne un retraité sur dix (10%), 12% des 70 ans et plus et 14% des non-diplômés (le double du taux national). Les titulaires des plus bas revenus souffrent également, plus souvent, d'un manque d'équipement (pour 12% d'entre eux).

Au total, toutes causes confondues, les non diplômés (50%), les 18-24 ans (43%) mais aussi les 70 ans et plus (43%) ainsi que les ouvriers (42%) et les retraités (41%) indiquent plus souvent qu'en moyenne connaître au moins une forme d'empêchement quant à l'utilisation des outils numériques (35% en moyenne).

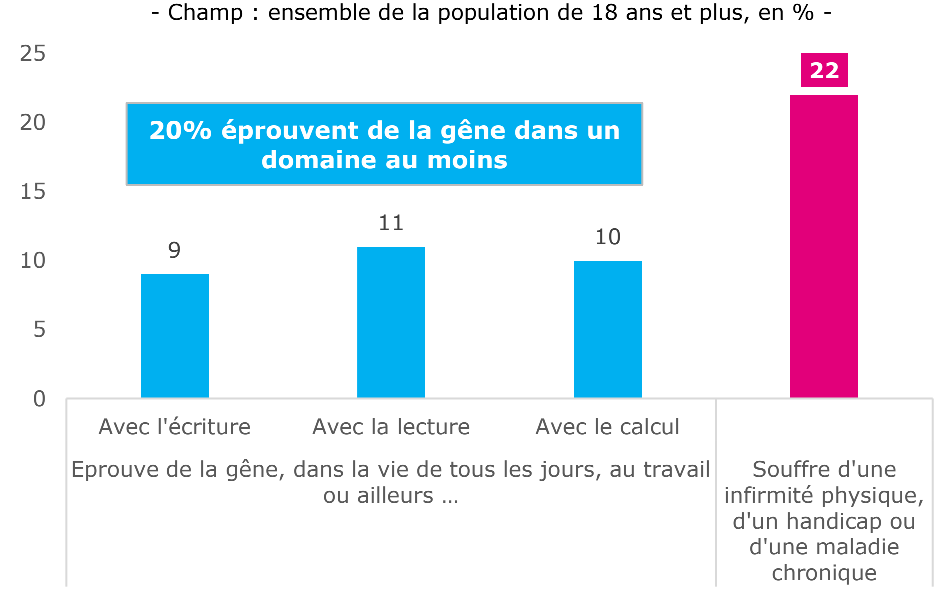
Par ailleurs, l'existence de facteurs handicapants qui relèvent de **l'illettrisme**[19] comme des difficultés de lecture, d'écriture ou de calcul ou encore le fait de souffrir d'une infirmité physique, d'une maladie chronique ou d'un handicap peuvent influer sur la capaciter d'utiliser pleinement les outils numériques.

Au global, l'étude établit que 21% des Français adultes souffrent d'une infirmité physique ou d'un handicap et qu'une personne sur cinq présente au moins une gêne dans la maîtrise du la lecture, de l'écriture ou du calcul : 11% indiquent avoir des difficultés de calcul, 11% des difficultés de lecture, tandis que 9% sont gênés par des difficultés d'écriture dans la vie de tous les jours, au travail ou ailleurs (Graphique 145).

Ces prévalences varient fortement dans la population. Les 18-40 ans se plaignent plus souvent de gênes avec la lecture, l'écriture et le calcul ; les 60 ans et plus sont plus souvent porteurs d'un handicap ou d'une infirmité. Certains groupes, comme les non-diplômés ou les titulaires de bas revenus, tendent à cumuler les deux.

Graphique 145 – Un adulte sur cinq est gêné dans un domaine au moins (écriture, lecture, calcul), une proportion proche souffre d'une infirmité, d'un handicap ou d'une maladie chronique

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



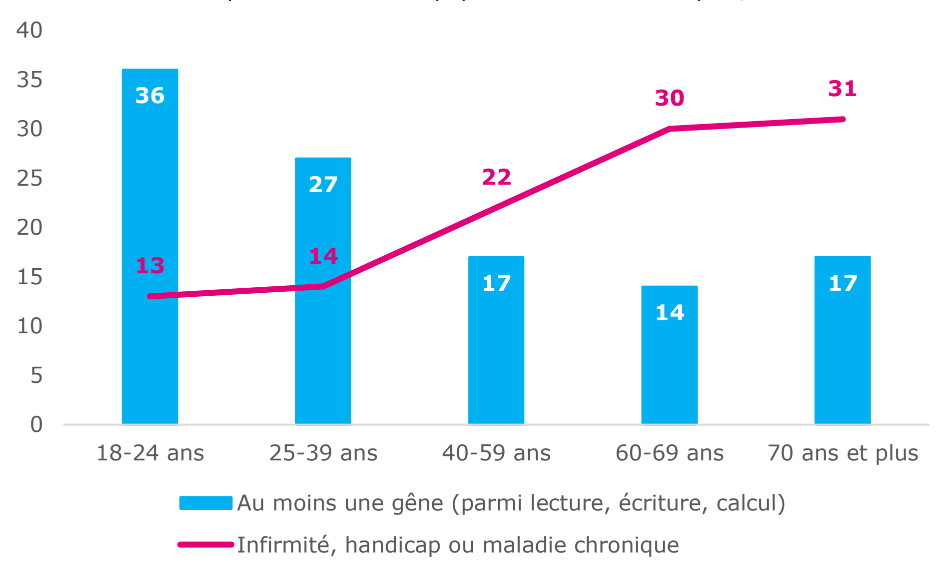
Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

- **Les gênes liées à l'illettrisme** sont plus souvent évoquées par les jeunes adultes (36% des 18-24 ans et 27% des 26-39 ans). Un quart des ouvriers et des employés et 27% des titulaires de bas revenus souffrent d'au moins une difficulté de ce type.
- **La déclaration d'une infirmité, d'un handicap ou d'une maladie chronique** est, à l'inverse, plus élevée dans les groupes les plus âgés (30% environ à partir de 60 ans). Avant 40 ans, la prévalence est deux à trois fois moindre. De façon corrélée, les personnes les moins diplômées sont également plus souvent concernées : la prévalence d'un handicap ou d'une informité est deux fois plus élevée chez les non-diplômés qu'au sein des diplômés du supérieur (34% vs 16%).

---

[19] On parle d'illettrisme pour des personnes qui, après avoir été scolarisées en France, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base, pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante, voir l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme, ANLCI, http://www.anlci.gouv.fr/Illettrisme

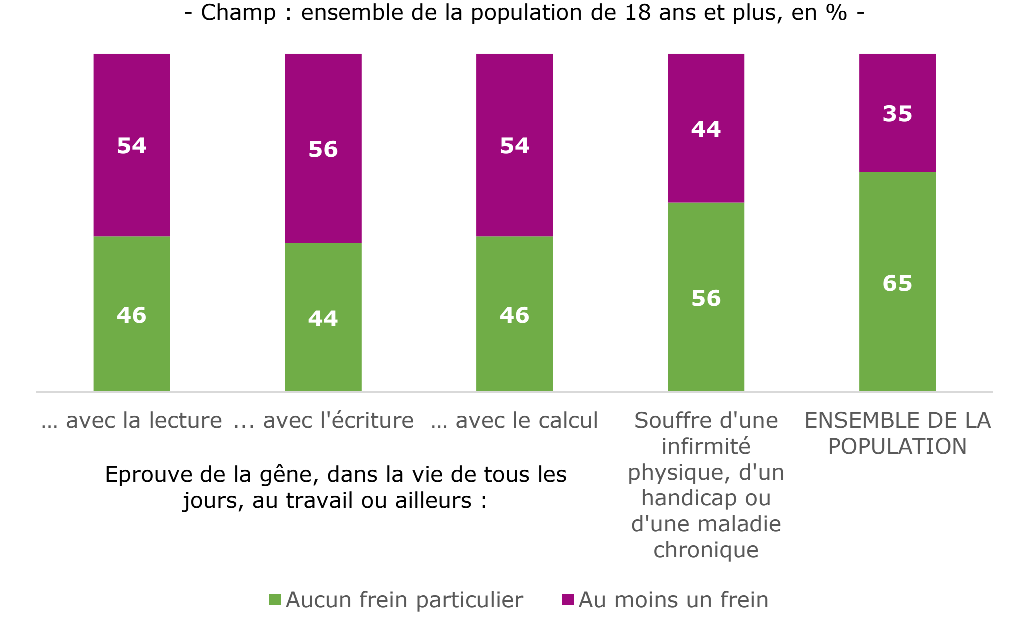
Graphique 146 – Influence de l'âge sur l'illettrisme et le handicap
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Force est de constater que les difficultés avec l'utilisation d'internet et des outils numériques sont **plus fréquentes** lorsqu'une personne a, par ailleurs, des difficultés d'alphabétisation ou souffre d'un handicap avéré (Graphique 147). Ainsi, entre 54% et 56% de ceux ayant des problèmes de lecture, de calcul ou d'écriture au quotidien ont déjà rencontré des difficultés dans l'utilisation des outils numériques. Il va de même pour 44% de ceux qui souffrent d'un handicap, contre, rappelons-le, 35% de la population adulte en moyenne. Ces taux dépassent ceux qui concernent les groupes habituellement repérés comme ayant des difficultés numériques comme les non diplômés (50%) ou les plus âgés (43%).

Graphique 147 – Les difficultés avec internet sont plus fréquentes lorsque la personne interrogée présente des gênes (lecture, écriture, calcul) ou fait état d'un handicap
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 56 – Déclaration de différentes gênes (avec l'écriture, la lecture ou le calcul) et déclaration d'un handicap, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Gêne avec l'écriture	Gêne avec la lecture	Gêne avec le calcul	Au moins une gêne	Souffre d'une infirmité, d'un handicap ou d'une maladie chronique
Sexe	Homme	10%	12%	9%	19%	22%
	Femme	9%	10%	**12%**	21%	20%
Age	12-17 ans	9%	12%	14%	21%	5%
	18-24 ans	**13%**	**20%**	**24%**	**36%**	13%
	25-39 ans	**14%**	**14%**	**18%**	**27%**	14%
	40-59 ans	7%	9%	8%	17%	22%
	60-69 ans	6%	7%	5%	14%	**30%**
	70 ans et plus	8%	11%	7%	17%	**31%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**11%**	11%	11%	22%	**31%**
	Deux personnes	7%	9%	8%	17%	**24%**
	Trois personnes	11%	12%	12%	21%	16%
	Quatre personnes	11%	**15%**	**15%**	**25%**	13%
	Cinq personnes et plus	8%	12%	11%	20%	11%
Diplôme	Non diplômé	**18%**	**17%**	**18%**	**33%**	**34%**
	BEPC	9%	10%	9%	19%	**26%**
	BAC	6%	12%	10%	19%	20%
	Diplômé du supérieur	8%	10%	9%	17%	16%
	12-17 ans	9%	12%	14%	21%	5%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	11%	11%	**20%**	26%	19%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	8%	14%	13%	20%	13%
	Profession Intermédiaire	6%	6%	5%	11%	11%
	Employé	**13%**	12%	**14%**	**26%**	16%
	Ouvrier	10%	12%	12%	**24%**	20%
	Personne au foyer	8%	13%	12%	18%	21%
	Retraité	7%	10%	6%	16%	**31%**
	Autre inactif	**16%**	**20%**	**23%**	**35%**	**34%**
Niveau de vie	Bas revenus	**12%**	**15%**	**17%**	**27%**	**24%**
	Classes moyennes inférieures	**11%**	13%	11%	22%	**25%**
	Classes moyennes supérieures	7%	7%	7%	14%	18%
	Hauts revenus	6%	8%	6%	16%	16%
Taille d'agglomération	Communes rurales	9%	10%	10%	19%	23%
	2 000 à 20 000 hab.	6%	10%	10%	18%	23%
	20 000 à 100 000 hab.	9%	11%	10%	20%	21%
	Plus de 100 000 hab.	9%	11%	10%	21%	21%
	Agglomération parisienne	**13%**	**14%**	**15%**	**23%**	16%
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**9%**	**11%**	**11%**	**20%**	**21%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 36% des 18-24 ans évoquent au moins une gêne avec la lecture, l'écriture ou le calcul dans leur vie de tous les jours, contre 20% de l'ensemble de la population en moyenne.

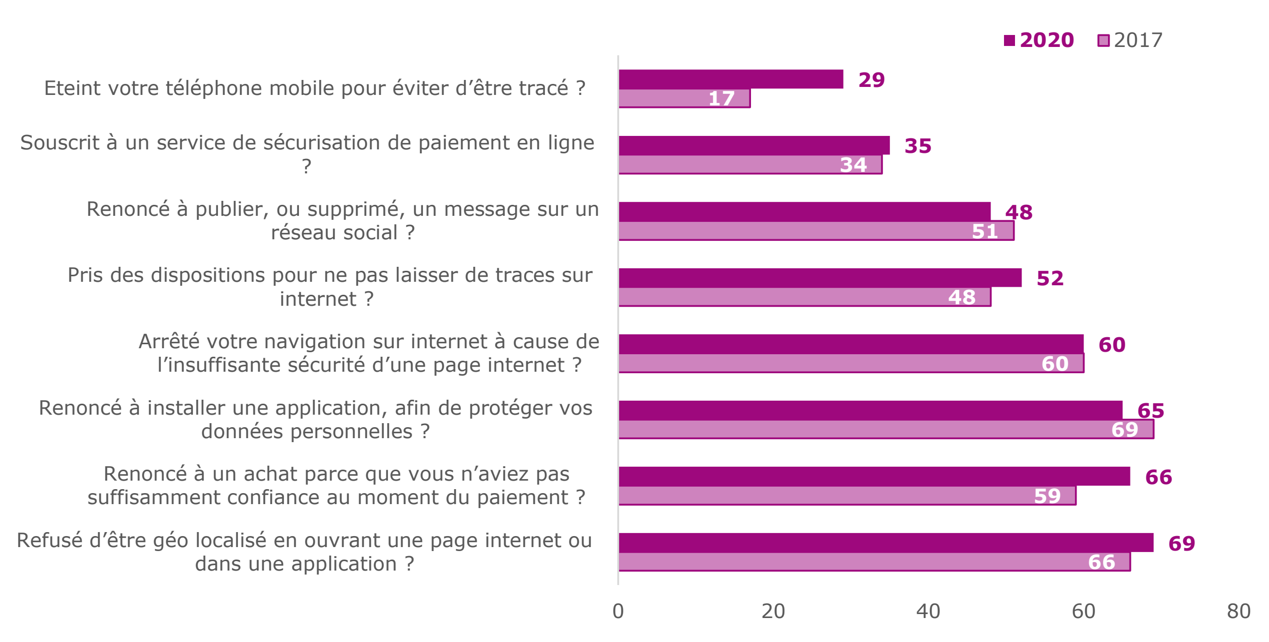
c) Les internautes et possesseurs de téléphone mobile de plus en plus précautionneux

Une autre question permet de sérier les **précautions prises** par nos concitoyens lorsqu'ils utilisent internet (Graphique 148). Les taux s'échelonnent de 29% à 69%, selon le niveau de diffusion des différents gestes de précaution. Eteindre son téléphone mobile de peur d'être tracé (29%) est donc une pratique deux fois moins répandue que d'arrêter la navigation sur internet à cause d'un défaut de sécurité de la page visitée (60%), de renoncer à installer une application afin de protéger les données personnelles (65%), de renoncer à un achat parce que le paiement n'était pas suffisamment sécurisé (66%) ou encore de refuser d'être géolocalisé en ouvrant une page internet ou dans une application (69%).

Par rapport 2017, la plupart des mesures de précautions adoptées sont cités **plus souvent**. Seul le renoncement à publier ou la suppression d'un message sur un réseau social (-3 points) et le renoncement d'installer une application pour des raisons de sécurité (-4 points) ont légèrement reculé. La proportion de personnes déclarant avoir arrêté la navigation sur internet à cause d'un manque de sécurité est restée stable (à 60%).

Ce mouvement tendanciel à la hausse s'accompagne d'un **resserrement des pratiques** : l'écart entre la pratique la moins courante et celle la plus souvent mise en œuvre s'est réduit, passant de 52 à 40 points.

Graphique 148 – Il est possible de prendre certaines précautions ou d'adopter certains comportements quand on utilise internet. Vous, personnellement, avez-vous déjà… ?
- Champ : individus internautes ou possesseurs d'un téléphone mobile, en % -



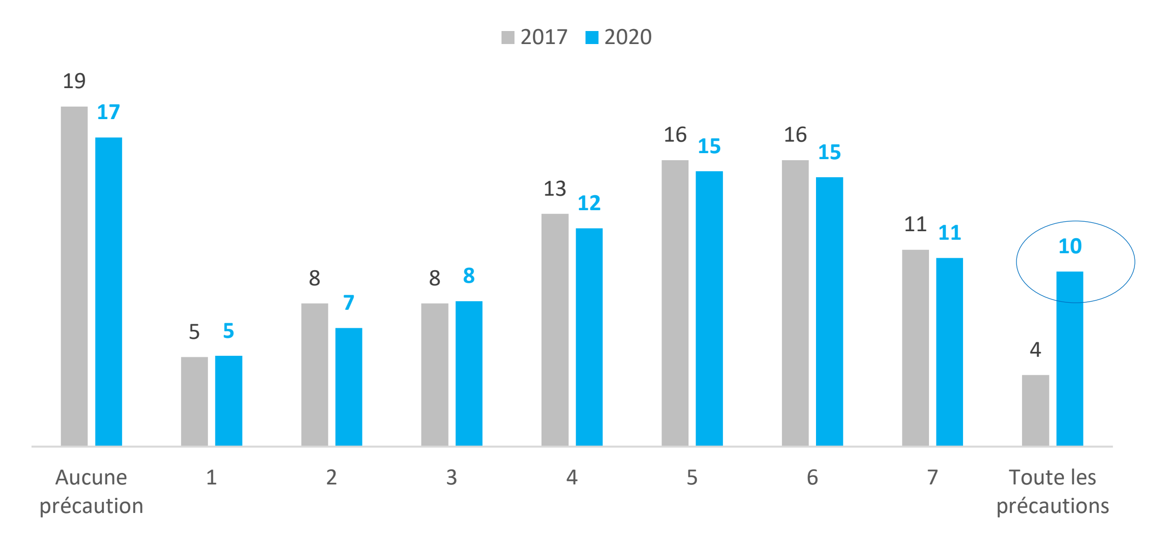
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

❖ **Refusé d'être géolocalisé en ouvrant une page internet ou une application :** 69% des internautes se sont déjà opposés à être géo localisé au moment d'ouvrir une page internet ou une application. Cette précaution est plus souvent revendiquée par les 18-39 ans, les cadres, les diplômés du supérieur (à 76% ou plus), alors qu'elle est moins adoptée par les internautes de 70 ans et plus (54%).

- **Renoncer à un achat par manque de confiance au moment du paiement est un geste assez développé dans la population** (66% des internautes et possesseurs d'un téléphone mobile). Plus de sept indépendants sur dix auraient déjà, au tout dernier moment, renoncé à une transaction en ligne tout comme 71% des 18-24 ans.
- **Renoncer à installer une application, pour protéger les données personnelles** (carnet d'adresses, photos, agenda) est mis en œuvre par 65% des internautes. Les plus précautionneux sont les sexagénaires à 71%, les indépendants et les diplômés du supérieur à 70%.
- **Arrêter sa navigation sur internet à cause de l'insuffisante sécurité d'une page internet** (avertissement du navigateur, absence du https ou de l'icône cadenas dans la barre d'adresse) est pratiqué dans d'aussi grandes proportions : 60% des plus concernés ont déjà brutalement stoppé leur navigation de la sorte. Sont plus concernés encore : les diplômés du supérieur (66%) et les sexagénaires (66%).
- **Prendre des dispositions pour ne pas laisser de trace sur internet**, par exemple en supprimant des cookies ou en navigant en mode privé : 52% des internautes et possesseurs de téléphone mobile se reconnaissent, en moyenne, dans cette pratique. Les groupes les plus diplômés et favorisés, tout comme les 18-24 ans, sont davantage concernés : 61% des diplômés du supérieur, 64% des cadres ou 64% des 18-24 ans prennent de telles précautions. En revanche, seuls 39% des 70 ans et plus ou 43% des retraités font de même.
- **Renoncer à publier, ou bien supprimer un message sur un réseau social pour protéger sa vie privée est le lot de près d'une personne sur deux** (48% des internautes). Les 18-24 ans (57%) et les cadres (54%) ont plus souvent qu'en moyenne pris ce genre d'initiatives. D'ailleurs, en moyenne, 54% de ceux qui fréquentent les réseaux sociaux ont déjà fait de même ainsi que 66% de ceux qui ont déjà été gêné que certains éléments de leur vie privée figurent sur internet. La palme revient à ceux qui ont déjà regretté d'avoir publié ou écrit des choses concernant leur vie privée sur internet, sur un forum de discussion, un chat ou encore un réseau social en ligne (76%).
- **Souscrire à un service de sécurisation des paiements en ligne**, par exemple avec un procédé qui évite de communiquer son numéro de carte habituel, est revendiqué par 35% des internautes et possesseurs de téléphone mobile. 45% des cadres l'ont déjà fait, mais 41% des ouvriers également.
- **Eteindre son téléphone mobile pour éviter d'être tracé** : c'est le geste de précaution qui a le moins souvent été adopté (29% des internautes et possesseurs de téléphone mobile). Au plus, 38% des cadres déclarent l'avoir fait. A nouveau, les ouvriers sont presqu'autant concernés (34%).

En prenant en compte l'ensemble des précautions déclarées, on constate que la population adopte des comportements très différenciés (Graphique 149). 17% des personnes interrogées n'ont jamais pris aucune des précautions évoquées alors qu'à l'inverse 10% les ont toutes déjà prises. Par rapport à 2017, l'évolution la plus notable concerne la proportion de personnes ayant pris l'ensemble des précautions évoquées, dont la proportion passe de 4 à 10% (+6 points).

Graphique 149 – Il est possible de prendre certaines précautions ou d'adopter certains comportements quand on utilise internet. Vous, personnellement, avez-vous déjà ?
- Champ : individus internautes ou possesseurs d'un téléphone mobile, en % -

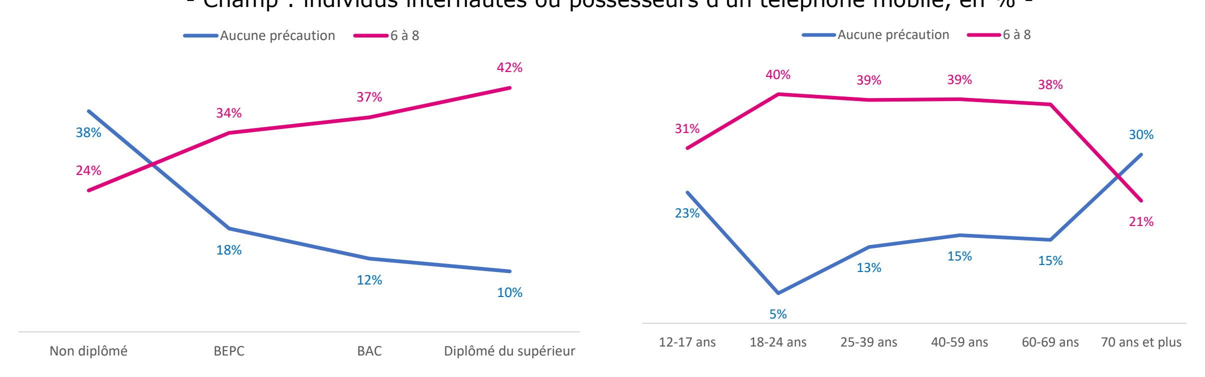


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Le nombre de précautions prises dépend des caractéristiques des répondants. L'âge mais aussi le niveau de diplôme ou le niveau de revenus sont importants (cf. Graphique 150) :

- **17% des répondants n'ont pris aucune précaution** : 30% des 70 ans et plus et 38% des non-diplômés sont dans ce cas. C'est également le cas de 25% des retraités.
- **20% des répondants ont pris une à trois précautions**. Les 12-17 ans, pour qui certaines pratiques sur le net comme les démarches administratives ou les achats sont encore balbutiantes, se rangent pour 26% d'entre eux dans cette catégorie.
- **28% des répondants ont pris quatre ou cinq précautions** : 32% des 18-24 ans ou encore 32% de la classe moyenne supérieure se distinguent ici.
- **35% des répondants ont pris six à huit précautions dans la liste proposée**. Le plus précautionneux de tous sont les cadres, puisque 47% d'entre eux ont adopté au moins six types de précautions. Les indépendants (41%), les 18-24 ans (40%) et les diplômés du supérieur (42%) figurent également parmi les plus prudents.

Graphique 150 – Le nombre de précautions prises est lié au niveau de diplôme et à l'âge
- Champ : individus internautes ou possesseurs d'un téléphone mobile, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 57 – Les différentes précautions prises,
en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : individus internautes ou possesseurs d'un téléphone mobile, en % -

		Eteint votre téléphone mobile pour éviter d'être tracé	Souscrit à un service de sécurisation de paiement en ligne	Renoncé à publier ou supprimé un message sur un réseau social	Pris des dispositions pour ne pas laisser de trace sur internet
Sexe	Homme	30%	**36%**	47%	**56%**
	Femme	29%	33%	49%	49%
Age	12-17 ans	27%	26%	45%	44%
	18-24 ans	33%	37%	**57%**	**64%**
	25-39 ans	32%	37%	51%	**55%**
	40-59 ans	28%	36%	50%	**56%**
	60-69 ans	33%	36%	48%	51%
	70 ans et plus	25%	31%	38%	39%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	30%	32%	42%	46%
	Deux personnes	29%	35%	47%	52%
	Trois personnes	29%	37%	51%	55%
	Quatre personnes	**33%**	33%	51%	**57%**
	Cinq personnes et plus	24%	35%	53%	47%
Diplôme	Non diplômé	32%	33%	40%	38%
	BEPC	29%	34%	48%	49%
	BAC	25%	35%	50%	53%
	Diplômé du supérieur	**32%**	**37%**	**51%**	**61%**
	12-17 ans	27%	26%	45%	44%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	34%	35%	53%	51%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**38%**	**45%**	**54%**	**64%**
	Profession Intermédiaire	28%	31%	47%	**57%**
	Employé	27%	33%	51%	55%
	Ouvrier	**34%**	**41%**	51%	49%
	Personne au foyer	26%	32%	42%	51%
	Retraité	27%	32%	41%	43%
	Autre inactif	28%	32%	54%	52%
Niveau de vie	Bas revenus	30%	36%	49%	50%
	Classes moyennes inférieures	30%	33%	51%	52%
	Classes moyennes supérieures	26%	35%	47%	**57%**
	Hauts revenus	32%	37%	48%	53%
Taille d'agglomération	Communes rurales	27%	35%	45%	47%
	2 000 à 20 000 hab.	30%	35%	50%	52%
	20 000 à 100 000 hab.	28%	30%	49%	52%
	Plus de 100 000 hab.	29%	34%	48%	54%
	Agglomération parisienne	32%	**38%**	49%	55%
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**29%**	**35%**	**48%**	**52%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 64% des 18-24 ans ont pris des dispositions pour ne pas laisser de traces sur internet, contre 52% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau 57 – suite
Les différentes précautions prises,
en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : individus internautes ou possesseurs d'un téléphone mobile, en % -

		Arrêté votre navigation à cause de l'insuffisante sécurité d'une page internet	Renoncé à installer une application	Renoncé à un achat, par maque de confiance au moment du paiement	Refusé d'être géolocalisé en ouvrant une page internet ou sur une application
Sexe	Homme	61%	64%	64%	69%
	Femme	60%	65%	**68%**	70%
Age	12-17 ans	49%	57%	54%	64%
	18-24 ans	61%	65%	71%	**79%**
	25-39 ans	57%	63%	67%	**74%**
	40-59 ans	**63%**	**67%**	**70%**	**72%**
	60-69 ans	**66%**	**71%**	**70%**	71%
	70 ans et plus	58%	60%	57%	54%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	52%	60%	60%	62%
	Deux personnes	**64%**	**67%**	**69%**	69%
	Trois personnes	**64%**	66%	67%	**73%**
	Quatre personnes	58%	61%	67%	72%
	Cinq personnes et plus	54%	66%	61%	71%
Diplôme	Non diplômé	45%	51%	54%	51%
	BEPC	60%	65%	67%	68%
	BAC	63%	67%	**70%**	**74%**
	Diplômé du supérieur	**66%**	**70%**	**71%**	**76%**
	12-17 ans	49%	57%	54%	64%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	63%	70%	70%	**78%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	64%	66%	68%	**79%**
	Profession Intermédiaire	61%	**68%**	69%	**73%**
	Employé	61%	65%	69%	**73%**
	Ouvrier	54%	61%	66%	67%
	Personne au foyer	59%	68%	69%	72%
	Retraité	61%	62%	61%	58%
	Autre inactif	56%	58%	61%	70%
Niveau de vie	Bas revenus	56%	63%	67%	70%
	Classes moyennes inférieures	61%	66%	67%	70%
	Classes moyennes supérieures	**64%**	67%	**69%**	**72%**
	Hauts revenus	63%	64%	64%	69%
Taille d'agglomération	Communes rurales	56%	65%	64%	69%
	2 000 à 20 000 hab.	61%	66%	67%	70%
	20 000 à 100 000 hab.	60%	65%	65%	70%
	Plus de 100 000 hab.	62%	64%	66%	69%
	Agglomération parisienne	61%	63%	67%	70%
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**60%**	**65%**	**66%**	**69%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 79% des cadres ont déjà refusé d'être géolocalisés en ouvrant une page internet ou sur une application, contre 69% de l'ensemble de la population en moyenne.

3. Le cas particulier des confinements

La pandémie et les mesures de restrictions qui s'en sont suivies (confinement, fermeture des magasins non essentiels et des écoles, couvre-feu, etc.) ont causé un arrêt brutal de l'économie et bouleversé le quotidien des Français. Dans ce contexte inédit, le numérique a contribué à pallier la mise à l'arrêt d'une partie des activités : télétravail, école à distance, apéro zoom ou téléconsultation ont permis, plus ou moins facilement, de poursuivre l'activité salariée, l'enseignement, les contacts entre proches ou encore le suivi médical. On s'intéresse ici à la **facilité** avec laquelle la population s'est emparé des opportunités offertes par le numérique pour réaliser différentes démarches ou actions pendant les périodes de confinement qui ont concerné le pays en 2020.

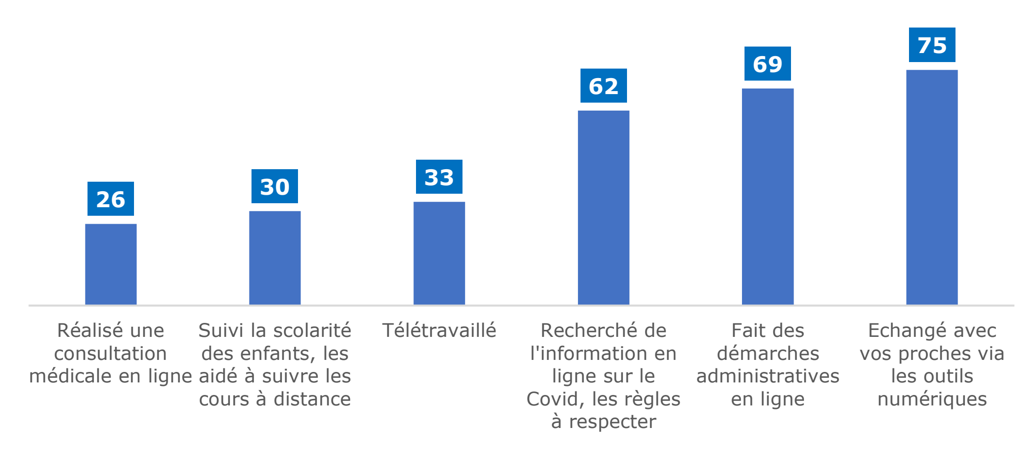
a) Pendant les périodes de confinement, internet a permis la poursuite de certaines activités, avec plus ou moins d'autonomie

Le recours à internet pendant le confinement n'a pas été de la même ampleur selon les pratiques. La part des Français y recourant varie fortement selon les pratiques observées (Graphique 151).

Ainsi, un quart des Français a réalisé une consultation médicale en ligne au cours des dernières périodes de confinement, alors que les échanges avec les proches via les outils numériques sont en revanche bien plus présents puisque les trois quarts des Français indiquent avoir eu recours à cette pratique. La réalisation de démarches administratives ou la recherche d'informations relatives à la pandémie pendant les périodes de confinement ont, également, été déclarées par plus de la moitié de la population.

La pratique du télétravail et le suivi de la scolarité des enfants ne concernent qu'une minorité de l'ensemble de la population (30% pour le suivi de la scolarité et 33% pour le télétravail). Si on écarte les retraités, les inactifs ou les personnes sans enfant et que l'on se place sur la seule population concernée, les taux augmentent, nous le verrons plus loin.

Graphique 151 – De plus en plus de choses se font sur internet. Vous concernant, pendant les périodes de confinement liées à la crise sanitaire, avez-vous ?
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en %de oui -



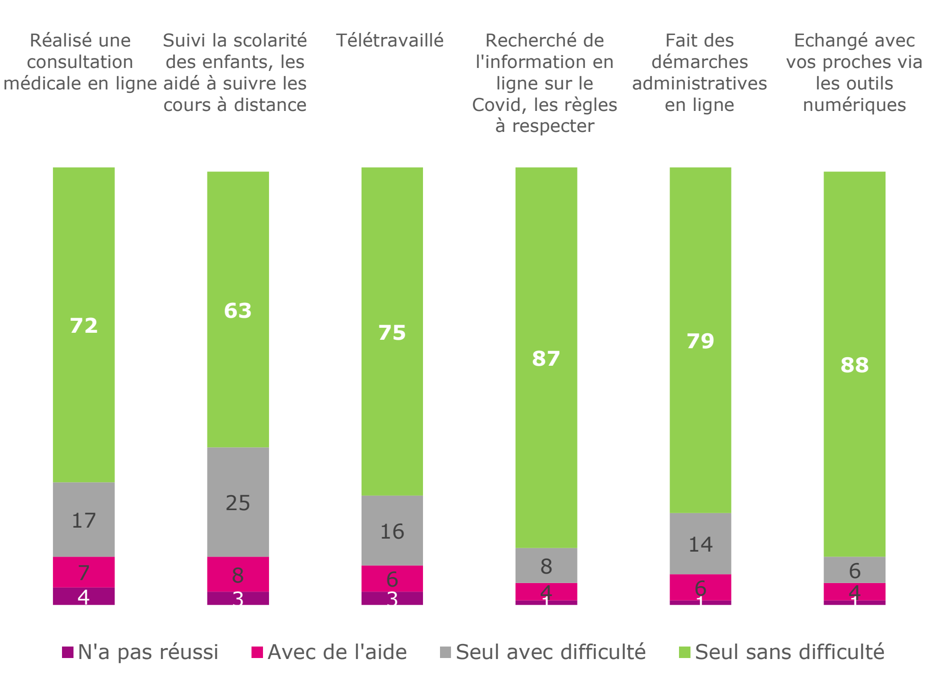
Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Ces différentes actions ont été accomplies avec plus ou moins de facilité : c'est le suivi scolaire qui a été le moins aisé (63% des personnes concernées l'ont fait seul, sans difficulté), tandis que les

échanges avec les proches et la recherche d'informations se sont révélées les actions les plus faciles à réaliser en autonomie, sans avoir besoin d'aide et sans difficulté (à 88%, Graphique 152).

Graphique 152 – Facilité ressentie lors de la pratique des différentes actions pendant les périodes de confinement

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus concernée par chaque action, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Graphique 153 – De plus en plus de choses se font sur internet. Vous concernant, pendant les périodes de confinement liées à la crise sanitaire, avez-vous ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

Echangé avec vos proches via les outils numériques: 66, 5, 22
Fait des démarches administratives en ligne: 55, 9, 28
Recherché de l'information en ligne sur le Covid, les règles à respecter: 54, 5, 35
Télétravaillé: 25, 5, 63
Réalisé une consultation médicale en ligne: 19, 4, 71
Suivi la scolarité des enfants, les aidé à suivre les cours à distance: 19, 8, 60

0 20 40 60 80 100

- Oui, je l'ai fait seul et sans difficulté particulière
- Oui, je l'ai fait seul mais j'ai rencontré des difficultés
- Oui, je l'ai fait mais avec l'aide de quelqu'un
- Oui, j'ai essayé mais je n'ai pas réussi
- Non
- [Nsp, nr]

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

- **Les consultations médicales à distance ont davantage été réalisées par les cadres, les moins de 40 ans et les habitants de l'agglomération parisienne**

Au cours des périodes de confinement, un peu plus du quart des Français (26%) ont consulté un médecin en ligne. Comparativement à la moyenne des Français, les moins de 40 ans et en particulier les 25-39 ont davantage sollicité des rendez-vous médicaux en ligne. Parmi les 25-39 ans, trois personnes sur dix l'ont fait sans rencontrer de difficultés particulières (vs 8% des 70 ans et plus). Ce sont les plus âgés de nos concitoyens qui ont le moins pratiqué les consultations à distance (86% d'entre eux n'ont pas eu recours à cette option).

Tableau 58 – Consultation médicale en ligne pendant les confinements, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

		Oui, je l'ai fait seul sans difficulté particulière	Oui, je l'ai fait seul mais avec des difficultés	Oui, je l'ai fait mais avec de l'aide	Oui, j'ai essayé mais je n'ai pas réussi	Non	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	18%	5%	2%	1%	71%	3%	**100%**
	Femme	20%	4%	1%	1%	70%	3%	**100%**
Age	18-24 ans	20%	8%	4%	2%	62%	4%	**100%**
	25-39 ans	**29%**	**8%**	3%	2%	53%	4%	**100%**
	40-59 ans	**21%**	4%	1%	1%	71%	3%	**100%**
	60-69 ans	12%	3%	1%	1%	**80%**	3%	**100%**
	70 ans et plus	8%	2%	1%	%	**86%**	2%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	11%	2%	2%	1%	**82%**	1%	**100%**
	Deux personnes	15%	3%	1%	1%	**75%**	**4%**	**100%**
	Trois personnes	**26%**	**6%**	2%	2%	61%	3%	**100%**
	Quatre personnes	**27%**	**8%**	3%	1%	60%	3%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**25%**	9%	2%	1%	60%	4%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	14%	3%	2%	%	**77%**	3%	**100%**
	BEPC	14%	3%	1%	1%	**77%**	3%	**100%**
	BAC	19%	4%	2%	1%	70%	4%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**25%**	**7%**	2%	1%	62%	3%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	19%	8%	2%	1%	67%	3%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**32%**	**13%**	3%	2%	47%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**24%**	3%	2%	%	69%	3%	**100%**
	Employé	**25%**	5%	1%	2%	63%	4%	**100%**
	Ouvrier	16%	4%	4%	2%	73%	2%	**100%**
	Personne au foyer	15%	3%	1%	1%	76%	5%	**100%**
	Retraité	10%	2%	1%	%	**84%**	3%	**100%**
	Autre inactif	19%	5%	2%	1%	67%	7%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	17%	4%	3%	1%	70%	**5%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	17%	4%	2%	1%	**75%**	2%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	20%	3%	1%	1%	72%	2%	**100%**
	Hauts revenus	**24%**	**6%**	1%	1%	64%	4%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	12%	3%	1%	1%	**80%**	3%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	17%	**6%**	2%	2%	70%	3%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	14%	3%	1%	1%	**78%**	3%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**23%**	3%	2%	1%	68%	3%	**100%**
	Agglomération parisienne	**27%**	**9%**	3%	2%	57%	3%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**19%**	**4%**	**2%**	**1%**	**71%**	**3%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 32% des cadres ont réalisé seul et sans difficulté une consultation médicale en ligne pendant les périodes de confinement, contre 19% de l'ensemble de la population en moyenne.

L'analyse par diplôme montre également des différences dans les pratiques des Français : les individus les plus diplômés ont davantage mobilisé les outils numériques pour recueillir un avis médical. Ainsi, un quart des diplômés du supérieur a pris rendez-vous en ligne pour une consultation médicale et ce sans difficulté particulière (vs 14% des personnes dépourvues de diplôme ou titulaires d'un BEPC). Les cadres et professions intellectuelles supérieures ont également plus souvent contacter un médecin via internet que le reste de la population. Près de la moitié des cadres (48%) l'ont fait (vs 24% des ouvriers) et 32% des cadres l'ont fait seul et sans difficulté (vs 16% des ouvriers).

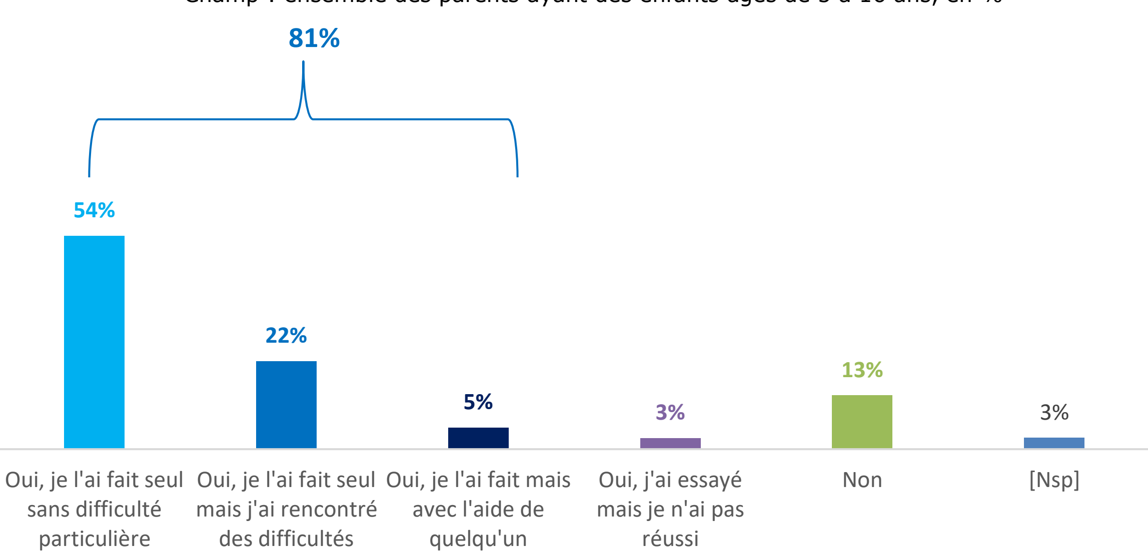
Les différences selon les territoires sont également marquées. Les habitants des communes rurales sont ceux qui ont le moins eu recours à la médecine en ligne, soit 16% d'entre eux. C'est nettement moins que dans l'agglomération parisienne où 38% des résidants ont télé-consulté et 28% dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants.

- **Huit parents sur dix ont aidé leurs enfants dans le suivi de la scolarité par internet**

Au sein des parents dont les enfants sont âgés de 5 à 16 ans et donc en âge d'être scolarisés, un peu plus de la moitié (54%) a aidé le suivi de son ou de ses enfants en ligne, sans rencontrer de difficulté particulière. 27% ont aidé leur enfant mais soit avec difficultés (22%), soit en mobilisant l'aide d'un proche (5%). 3% des parents indiquent qu'ils ont essayé d'aider leurs enfants dans le suivi des cours à distance mais qu'ils n'ont pas réussi. 13% des parents indiquent ne pas avoir apporté de soutien particulier pour le suivi à distance.

Graphique 154 - De plus en plus de choses se font sur internet. Vous concernant, pendant les périodes de confinement liées à la crise sanitaire, avez-vous, suivi la scolarité des enfants, les aidé à suivre les cours à distance ?

- Champ : ensemble des parents ayant des enfants âgés de 5 à 16 ans, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les parents qui déclarent avoir aidé leur enfant dans le suivi des cours à distance sans difficulté particulière se distinguent par leur niveau de diplôme. 60% des **diplômés du supérieur** ont indiqué être dans cette situation (vs 54% en moyenne générale, soit +6 points). On retrouve également davantage de **professions intermédiaires** (62% d'entre elles vs 54% en moyenne, soit 8 points de plus). Les **femmes** ont, plus souvent que les hommes, aidé leurs enfants dans le suivi de la scolarité. 61% d'entre elles l'ont fait sans difficulté particulière (vs 45% des hommes soit un écart de 16 points). D'autres études ont montré, notamment pendant le premier confinement, un retour à des rôles genrés et une plus grande implication des femmes que les hommes quant à la prise en charge des enfants, et ce même au sein des couples bi-actifs[20].

---

[20] Solen Berhuet, Manon Coulange, Patricia Croutte, Sandra Hoibian, *Les attentes des Français envers les politiques familiales en 2020*, CREDOC, Collection des rapports N°R348, janvier 2021, https://www.credoc.fr/publications/les-attentes-des-francais-envers-les-politiques-familial es-en-2020

Les difficultés à assurer le suivi de la scolarité des enfants sont plus prégnantes chez les parents qui n'ont pas de diplôme. 36% d'entre eux se sont prononcés en ce sens (soit 9 points de plus que la moyenne générale). Les indépendants (agriculteurs, artisans, commerçants) ont également été plus nombreux à souligner des difficultés (34% d'entre eux, soit 7 points de plus que la moyenne). L'analyse par sexe montre que les hommes ont par ailleurs été plus nombreux que les femmes dans cette situation (34% des hommes *vs* 22% des femmes).

13% des parents d'enfants n'ont pas aidé leurs enfants à suivre les cours à distance. Les effectifs concernés sont faibles mais il semble que les pères (17%) et les parents les moins diplômés (21% des titulaires du BEPC) se trouvent plus souvent dans ce cas que la moyenne.

Tableau 59 – Suivre la scolarité des enfants et les aider à suivre les cours à distance, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble des parents ayant des enfants âgés de 5 à 16 ans, en % -

		Oui, je l'ai fait seul sans difficulté particulière	Oui, je l'ai fait seul mais avec des difficultés	Oui, je l'ai fait mais avec de l'aide	Oui, j'ai essayé mais je n'ai pas réussi	Non	[Nsp]	**TOTAL**
Sexe	Homme	45%	**26%**	8%	4%	**17%**	1%	**100%**
	Femme	**61%**	19%	3%	2%	11%	5%	**100%**
Age	18-24 ans	67%	.	.	.	33%	.	**100%**
	25-39 ans	55%	23%	6%	5%	9%	2%	**100%**
	40-59 ans	52%	22%	5%	2%	15%	3%	**100%**
	60-69 ans	48%	8%	15%	.	28%	.	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Deux personnes	55%	14%	.	8%	12%	11%	**100%**
	Trois personnes	50%	17%	8%	2%	**21%**	2%	**100%**
	Quatre personnes	55%	25%	4%	3%	12%	2%	**100%**
	Cinq personnes et plus	55%	27%	6%	3%	5%	4%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	38%	36%	.	5%	18%	3%	**100%**
	BEPC	47%	19%	7%	1%	**21%**	4%	**100%**
	BAC	54%	25%	4%	2%	12%	4%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**60%**	21%	6%	4%	8%	2%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	41%	34%	.	9%	14%	2%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	50%	21%	10%	8%	10%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**62%**	16%	5%	1%	14%	2%	**100%**
	Employé	55%	27%	2%	2%	11%	2%	**100%**
	Ouvrier	45%	21%	7%	.	24%	3%	**100%**
	Personne au foyer	55%	22%	3%	.	10%	10%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	50%	22%	7%	2%	15%	4%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	59%	23%	3%	2%	13%	1%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	53%	22%	4%	6%	14%	1%	**100%**
	Hauts revenus	61%	21%	4%	1%	10%	2%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	44%	23%	8%	3%	19%	3%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	53%	26%	5%	1%	10%	4%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	59%	18%	2%	2%	14%	5%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**64%**	23%	3%	.	8%	1%	**100%**
	Agglomération parisienne	45%	18%	8%	9%	17%	2%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**54%**	**22%**	**5%**	**3%**	**13%**	**3%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 61% des femmes ont suivi la scolarité de leurs enfants seules et sans difficulté pendant les périodes de confinement, contre 45% des hommes et 54% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

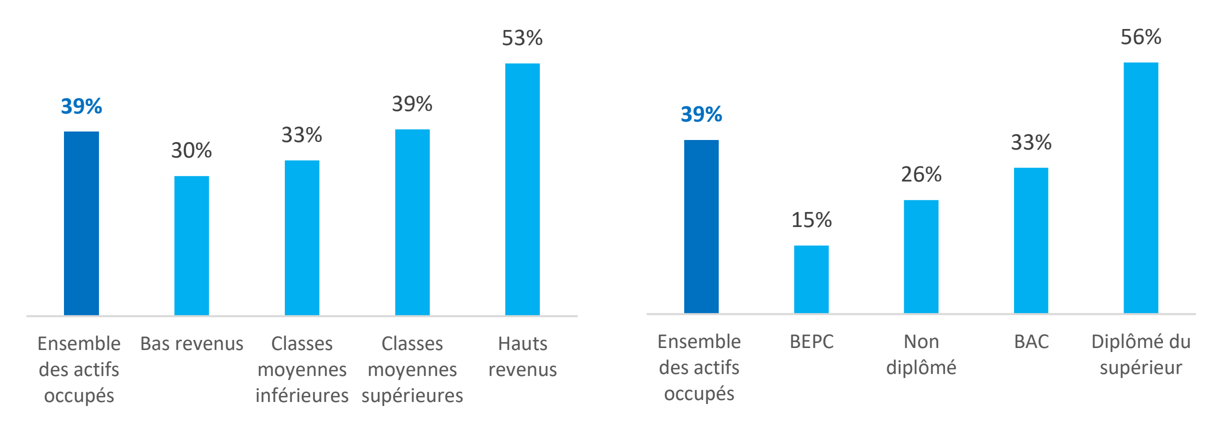
- **Le travail à distance sans difficulté particulière pour six cadres en emploi sur dix**

La fermeture de nombreux commerces et services au cours des périodes de confinement s'est traduite de manière variable, selon les secteurs d'activité, sur les situations d'emploi (depuis la réquisition jusqu'au licenciement, en passant par le télétravail ou le chômage partiel). Alors que dans certains secteurs, les salariés ont pu continuer à exercer leur travail depuis leur domicile, d'autres actifs dont l'activité ne peut être réalisée à distance, ont été contraints d'interrompre leur travail. Au total, la moitié des actifs occupés indiquent avoir poursuivi leur activité professionnelle depuis leur domicile grâce à internet pendant les périodes de confinement. 39% des actifs en emploi l'ont d'ailleurs fait sans rencontrer de difficulté particulière. Se trouvent plus souvent dans cette configuration les cadres et professions intellectuelles supérieures, les hauts revenus et les diplômés du supérieur. Les habitants de l'agglomération parisienne sont nombreux à avoir facilement adopté le télétravail puisque 54% d'entre eux indiquent avoir travaillé depuis leur domicile sans difficulté particulière (+15 points par rapport à l'ensemble des actifs occupés).

Graphique 155 - Les diplômés du supérieur et les hauts revenus ont davantage expérimenté le télétravail sans rencontrer de difficultés



- Champ : ensemble des actifs occupés, en % ayant télétravaillé seul et sans difficulté particulière -

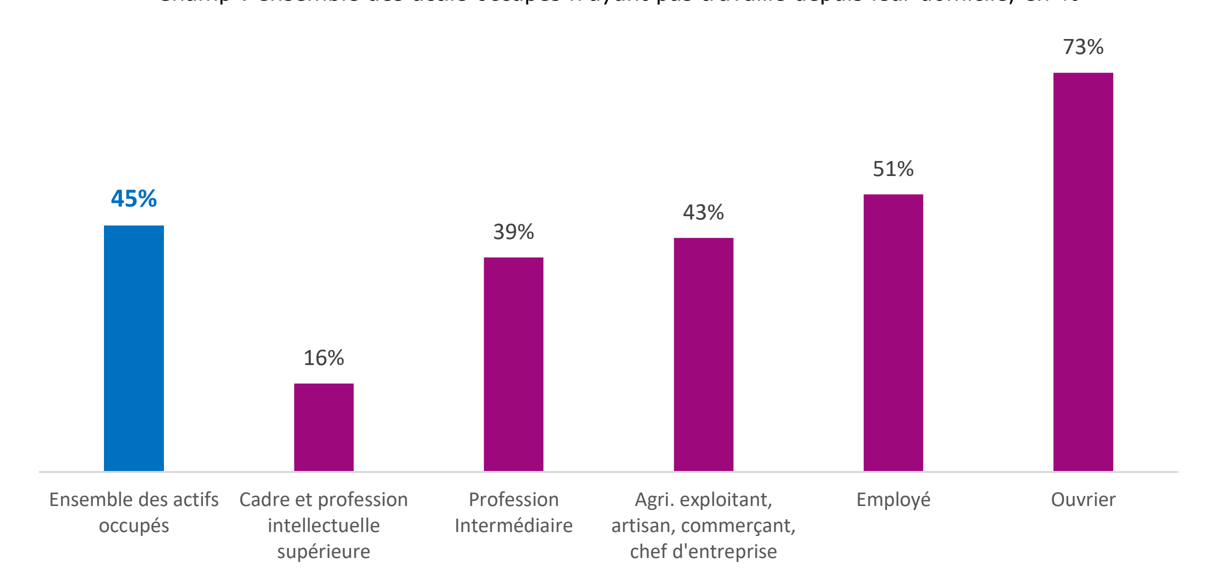


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Au total, 12% des actifs indiquent qu'ils ont rencontré des difficultés (cumul des réponses « Oui, je l'ai fait seul mais j'ai rencontré des difficultés » et « Oui, je l'ai fait, mais avec l'aide de quelqu'un »). **Les actifs les plus jeunes, entre 18 et 24 ans semblent avoir été les plus concernés par ces situations.** Le tiers d'entre eux (29%) se sont exprimés en ce sens (soit 17 points de plus que l'ensemble des actifs). Les habitants de l'agglomération parisienne sont également plus nombreux (19% d'entre eux, soit 7 points de plus), ainsi que les cadres et professions intellectuelles supérieures. Un sur cinq (19%) indique ainsi avoir rencontré des difficultés. Les effectifs concernant les actifs ayant essayé de télétravailler sans y être parvenus sont trop faibles pour être commentés.

A l'inverse, les actifs disposant de bas revenus et les moins diplômés ont moins travaillé depuis chez eux que l'ensemble des actifs occupés. Les trois quarts des actifs titulaires d'un BEPC et les trois quarts des ouvriers ne l'ont pas fait (soit 28 points de plus que la moyenne des actifs occupés). Au total, 53% des bas revenus n'ont pas travaillé depuis chez eux, c'est 8 points de plus que la moyenne des actifs en emploi. La nature des activités exercées par ces actifs explique sans doute l'absence de possibilité de télétravail au cours des périodes de confinement.

Graphique 156 - Les employés et les ouvriers ont nettement moins été concernés par le télétravail que l'ensemble des actifs occupés pendant les périodes de confinement
- Champ : ensemble des actifs occupés n'ayant pas travaillé depuis leur domicile, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021

Tableau 60 – Télétravail, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble des actifs occupés, en % -

		Oui, je l'ai fait seul sans difficulté particulière	Oui, je l'ai fait seul mais avec des difficultés	Oui, je l'ai fait mais avec de l'aide	Oui, j'ai essayé mais je n'ai pas réussi	Non	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	38%	7%	**5%**	1%	47%	3%	**100%**
	Femme	41%	**10%**	2%	2%	43%	4%	**100%**
Age	18-24 ans	34%	16%	13%	3%	31%	3%	**100%**
	25-39 ans	**47%**	9%	4%	2%	34%	4%	**100%**
	40-59 ans	36%	7%	1%	1%	**53%**	3%	**100%**
	60-69 ans	31%	6%	5%	.	**54%**	4%	**100%**
	70 ans et plus	50%	.	.	.	50%	.	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	39%	6%	2%	2%	50%	2%	**100%**
	Deux personnes	35%	7%	3%	1%	**49%**	5%	**100%**
	Trois personnes	43%	6%	4%	2%	43%	3%	**100%**
	Quatre personnes	42%	**13%**	4%	1%	39%	2%	**100%**
	Cinq personnes et plus	38%	10%	6%	3%	40%	3%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	26%	4%	11%	1%	54%	5%	**100%**
	BEPC	15%	5%	3%	1%	**73%**	3%	**100%**
	BAC	33%	5%	3%	2%	**53%**	5%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**56%**	**11%**	3%	2%	25%	2%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	43%	6%	2%	.	43%	6%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**60%**	**13%**	6%	2%	16%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**48%**	8%	1%	1%	39%	2%	**100%**
	Employé	32%	8%	3%	1%	**51%**	4%	**100%**
	Ouvrier	14%	4%	5%	1%	**73%**	2%	**100%**
	Personne au foyer	17%	5%	.	.	73%	5%	**100%**
	Autre inactif	.	.	.	.	100%	.	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	30%	7%	5%	2%	**53%**	4%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	33%	7%	2%	1%	**54%**	2%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	39%	7%	3%	%	48%	2%	**100%**
	Hauts revenus	**53%**	**11%**	3%	2%	27%	4%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	30%	5%	2%	1%	**59%**	2%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	32%	7%	3%	2%	**53%**	3%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	38%	7%	2%	%	50%	3%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	39%	9%	3%	1%	44%	4%	**100%**
	Agglomération parisienne	**54%**	**11%**	7%	1%	23%	3%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**39%**	**8%**	**3%**	**1%**	**45%**	**3%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

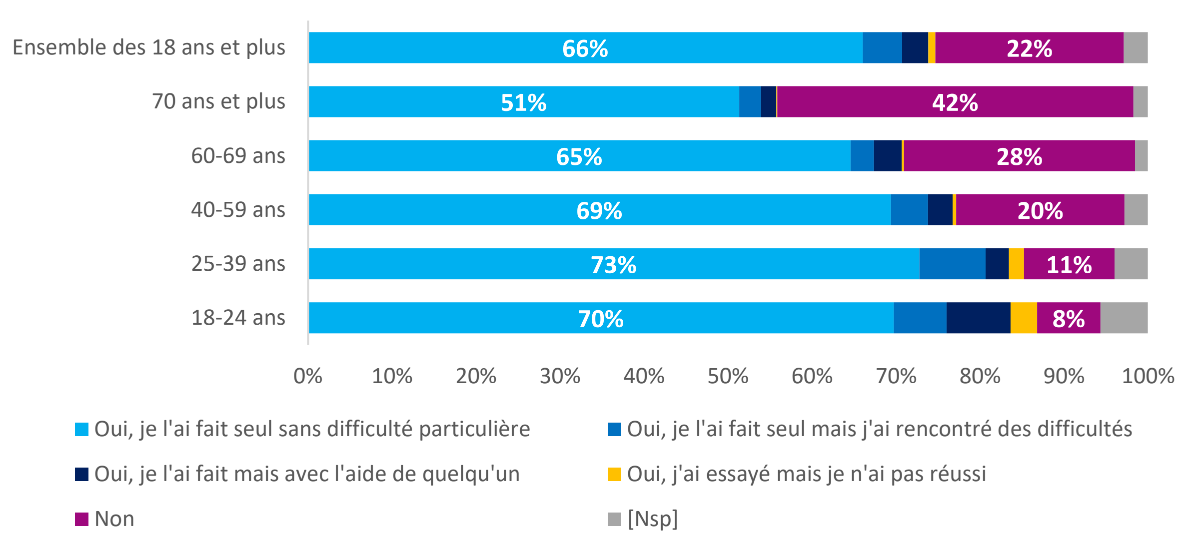
Exemple de lecture : 54% des actifs de Paris et de l'agglomération parisienne ont télétravaillé seuls et sans difficulté pendant les périodes de confinement, contre 39% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

- **Les plus âgés de nos concitoyens et les personnes dépourvues de diplôme ont moins utilisé les outils numériques pour échanger avec leurs proches**

La crise sanitaire amorcée au début de l'année 2020 s'est traduite par deux périodes de confinement généralisé de la population. Les interactions sociales en face à face ont été interrompues, en-dehors des personnes qui résident dans le même foyer. Les moyens de communication à distance (téléphone fixe, téléphone mobile, internet) ont été plébiscités par les trois quarts des Français (74%). 66% d'entre eux indiquent les avoir utilisés sans problème particulier pour échanger avec leurs proches (famille et amis notamment).

La moitié des 70 ans et plus indiquent qu'ils ont pu communiquer avec leurs proches sans difficulté, c'est nettement moins que la moyenne des Français (15 points de moins). Les retraités sont également dans cette situation (55% d'entre eux, soit 11 points de moins que la moyenne générale). Les plus âgés de nos concitoyens se démarquent également du reste de la population par la proportion plus importante de personnes qui n'ont pas eu recours au numérique pour échanger avec leur famille ou leurs amis. 42% des 70 ans et plus et 39% des retraités indiquent ainsi ne pas avoir mobilisé ces outils pour échanger pendant les périodes de confinement (vs 22% en moyenne générale).

Graphique 157 - Des écarts importants selon l'âge
dans les usages des outils numériques pour échanger avec ses proches
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021

Les personnes qui ne disposent pas de diplôme ont également été plus en retrait quant à l'usage des outils numériques pour échanger avec leurs proches. 39% d'entre eux indiquent qu'ils ont utilisé ces outils sans difficulté (soit 26 points de moins que la moyenne générale). Et la moitié d'entre eux n'a pas du tout utilisé ces outils (+28 points par rapport à la moyenne).

Enfin, les personnes qui déclarent une gêne avec au moins un des domaines que sont l'écriture, la lecture ou le calcul se révèlent moins à l'aise pour échanger avec des proches via les outils numériques (57% l'ont fait sans difficulté contre 68% de ceux qui n'ont aucune gêne).

Tableau 61 – Echanges avec les proches via les outils numériques pendant les confinements, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

		Oui, je l'ai fait seul sans difficulté particulière	Oui, je l'ai fait seul mais avec des difficultés	Oui, je l'ai fait mais avec de l'aide	Oui, j'ai essayé mais je n'ai pas réussi	Non	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	64%	5%	**4%**	1%	23%	2%	**100%**
	Femme	67%	4%	2%	%	22%	3%	**100%**
Age	18-24 ans	70%	6%	8%	3%	8%	6%	**100%**
	25-39 ans	**73%**	**8%**	3%	2%	11%	**4%**	**100%**
	40-59 ans	**69%**	4%	3%	%	20%	3%	**100%**
	60-69 ans	65%	3%	3%	%	**28%**	2%	**100%**
	70 ans et plus	51%	3%	2%	%	**42%**	2%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	53%	4%	3%	1%	**37%**	1%	**100%**
	Deux personnes	67%	4%	3%	%	23%	**4%**	**100%**
	Trois personnes	**71%**	6%	2%	2%	16%	3%	**100%**
	Quatre personnes	**71%**	**8%**	4%	1%	13%	3%	**100%**
	Cinq personnes et plus	72%	4%	6%	1%	14%	4%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	39%	2%	4%	2%	**50%**	4%	**100%**
	BEPC	62%	4%	3%	1%	**27%**	3%	**100%**
	BAC	**72%**	6%	2%	1%	16%	4%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**77%**	**6%**	3%	1%	11%	2%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	72%	4%	7%	2%	12%	3%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**73%**	**10%**	6%	1%	8%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**79%**	4%	1%	1%	13%	2%	**100%**
	Employé	**74%**	5%	2%	1%	14%	4%	**100%**
	Ouvrier	60%	5%	5%	1%	**26%**	3%	**100%**
	Personne au foyer	60%	2%	4%	.	**27%**	6%	**100%**
	Retraité	55%	3%	2%	%	**39%**	1%	**100%**
	Autre inactif	67%	8%	3%	2%	14%	7%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	61%	4%	**4%**	1%	**25%**	**4%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	66%	4%	2%	1%	**25%**	2%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**73%**	5%	3%	%	18%	1%	**100%**
	Hauts revenus	**74%**	**6%**	3%	%	14%	2%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	62%	3%	3%	1%	**28%**	4%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	65%	5%	4%	%	23%	3%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	63%	4%	3%	1%	**26%**	3%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**69%**	5%	2%	1%	20%	3%	**100%**
	Agglomération parisienne	69%	**7%**	5%	1%	15%	3%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**66%**	**5%**	**3%**	**1%**	**22%**	**3%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 77% des diplômés du supérieur ont réalisé seul et sans difficulté des échanges avec les proches via les outils numériques pendant les périodes de confinement, contre 66% de l'ensemble de la population en moyenne.

- **Rechercher des informations sur internet sur le Covid**

Un peu plus d'un Français sur deux (54%) s'est rendu sur la toile pour rechercher des informations sur le virus à l'origine de la pandémie mondiale, sans mentionner de difficulté particulière. Certaines catégories de la population ont facilement fait, plus qu'en moyenne, de telles recherches. 67% des 18-24 ans (+13 points) et 66% des diplômés du supérieur (+12 points) témoignent d'une plus grande curiosité. Près de sept cadres sur dix (68%, soit 14 points de plus) ont également, sans mal, trouvé des informations sur internet.

35% des Français, en revanche, indiquent ne pas avoir fait de telles recherches sur internet. C'est particulièrement le cas des non diplômés (60% d'entre eux, soit 25 points de plus que la moyenne), des retraités (52% d'entre eux, soit 17 points de plus), et des 70 ans et plus (55% des individus de cette classe d'âge, soit 20 points de plus).

Tableau 62 – Recherche d'information sur le Covid, sur les règles à respecter pendant les confinements, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

		Oui, je l'ai fait seul sans difficulté particulière	Oui, je l'ai fait seul mais avec des difficultés	Oui, je l'ai fait mais avec de l'aide	Oui, j'ai essayé mais je n'ai pas réussi	Non	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	55%	5%	**3%**	1%	34%	2%	**100%**
	Femme	53%	4%	2%	1%	**37%**	3%	**100%**
Age	18-24 ans	**67%**	7%	8%	%	14%	4%	**100%**
	25-39 ans	**60%**	**6%**	**4%**	2%	24%	3%	**100%**
	40-59 ans	**57%**	5%	1%	1%	34%	2%	**100%**
	60-69 ans	51%	4%	3%	.	**40%**	1%	**100%**
	70 ans et plus	40%	2%	1%	%	**55%**	2%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	42%	4%	3%	1%	**49%**	1%	**100%**
	Deux personnes	53%	3%	2%	1%	**38%**	**3%**	**100%**
	Trois personnes	**59%**	4%	**5%**	1%	29%	2%	**100%**
	Quatre personnes	**59%**	**10%**	3%	1%	24%	2%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**71%**	4%	3%	.	18%	4%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	29%	4%	4%	2%	**60%**	2%	**100%**
	BEPC	50%	4%	3%	%	**41%**	3%	**100%**
	BAC	57%	5%	3%	%	31%	4%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**66%**	**6%**	2%	1%	23%	2%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	61%	7%	1%	2%	25%	5%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**68%**	**11%**	3%	2%	14%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**64%**	3%	2%	1%	29%	3%	**100%**
	Employé	**60%**	5%	4%	%	27%	3%	**100%**
	Ouvrier	47%	4%	6%	1%	**40%**	2%	**100%**
	Personne au foyer	49%	4%	2%	.	**42%**	3%	**100%**
	Retraité	43%	3%	1%	%	**51%**	2%	**100%**
	Autre inactif	58%	7%	2%	1%	27%	6%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	51%	6%	**4%**	1%	35%	3%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	51%	5%	3%	%	**40%**	1%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**61%**	3%	2%	1%	31%	2%	**100%**
	Hauts revenus	**62%**	5%	2%	%	29%	2%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	48%	4%	1%	1%	**43%**	3%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	49%	5%	4%	%	**41%**	2%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	50%	5%	3%	%	**41%**	2%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**59%**	4%	3%	1%	31%	3%	**100%**
	Agglomération parisienne	**64%**	**6%**	3%	2%	23%	2%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**54%**	**5%**	**3%**	**1%**	**35%**	**3%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 67% des 18-24 ans ont recherché seul et sans difficulté de l'information sur le Covid ou les règles à respecter sur internet pendant les périodes de confinement, contre 54% de l'ensemble de la population en moyenne.

- **Les moins de 25 ans plus en difficulté pour réaliser des démarches administratives en ligne**

Lors des périodes de confinement, 55% des Français ont réalisé des démarches en ligne (impôts, CAF, assurance maladie ou Pôle Emploi) seuls et sans rencontrer de difficulté particulière. Les cadres et les professions intermédiaires se démarquent, au même titre que les plus diplômés. Ils sont systématiquement plus nombreux que la moyenne des Français à avoir réaliser seuls et sans difficulté de telles démarches en ligne pendant les périodes de confinement (65% des cadres, 68% des professions intermédiaires et 66% des diplômés du supérieur).

13% des concitoyens soulignent en revanche avoir entamé des démarches et avoir rencontré des difficultés ce faisant. 9% ont toutefois réussi à les réaliser seuls, et 4% ont sollicité l'aide de quelqu'un.

27% des 18-24 ans indiquent avoir été dans cette situation, c'est 14 points de plus que la moyenne générale. Soulignons que 64% des jeunes considèrent qu'ils sont « très » ou « assez » compétents pour réaliser des démarches en ligne, ce qui est relativement peu puisque ce score s'établit à 77% en

moyenne générale (13 points d'écart). Il est difficile, pour ces jeunes adultes, de faire la part entre les difficultés qu'ils peuvent éprouver alors qu'ils réalisent pour la première fois des démarches administratives pour leur propre compte (elles incombaient essentiellement jusqu'alors à leurs parents) et les difficultés propres face à l'usage des sites administratifs, qui n'offrent peut-être pas la même ergonomie ou type d'interface que les sites auxquels ils sont plus habitués.

On note également, même si cela est moins marqué que chez les jeunes, que les titulaires de bas revenus sont également plus nombreux à faire état de difficultés pour leurs démarches dématérialisées. 19% se sont exprimés en ce sens, c'est 6 points de plus que la moyenne générale (total des réponses « Oui je l'ai fait seul mais j'ai rencontré des difficultés » et « Oui je l'ai fait, mais avec l'aide de quelqu'un »).

Parmi les personnes gênées par la lecture, l'écriture ou le calcul, les difficultés pour mener à bien les démarches dématérialisées sont également plus prégnantes puis que 22% indiquent avoir rencontré des difficultés ou avoir eu besoin d'aide (vs 13% pour l'ensemble de la population).

Tableau 63 – Réalisation de démarches administratives en ligne pendant les confinements, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

		Oui, je l'ai fait seul sans difficulté particulière	Oui, je l'ai fait seul mais avec des difficultés	Oui, je l'ai fait mais avec de l'aide	Oui, j'ai essayé mais je n'ai pas réussi	Non	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	55%	10%	4%	1%	27%	3%	**100%**
	Femme	55%	9%	4%	1%	29%	3%	**100%**
Age	18-24 ans	39%	**17%**	**11%**	1%	28%	4%	**100%**
	25-39 ans	**62%**	**15%**	3%	2%	14%	4%	**100%**
	40-59 ans	**63%**	9%	3%	1%	22%	3%	**100%**
	60-69 ans	51%	6%	4%	%	**35%**	3%	**100%**
	70 ans et plus	39%	4%	4%	1%	**50%**	2%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	44%	9%	5%	2%	**40%**	1%	**100%**
	Deux personnes	54%	7%	3%	1%	**31%**	**4%**	**100%**
	Trois personnes	**60%**	**12%**	4%	1%	21%	3%	**100%**
	Quatre personnes	**63%**	**12%**	5%	1%	17%	3%	**100%**
	Cinq personnes et plus	60%	**14%**	3%	.	19%	4%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	33%	6%	6%	2%	**50%**	3%	**100%**
	BEPC	52%	9%	4%	1%	**31%**	3%	**100%**
	BAC	55%	11%	4%	%	26%	3%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**66%**	10%	3%	1%	18%	2%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**64%**	15%	4%	%	12%	5%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**65%**	**14%**	3%	%	15%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**68%**	6%	2%	1%	20%	3%	**100%**
	Employé	**62%**	**13%**	3%	1%	16%	4%	**100%**
	Ouvrier	52%	**13%**	6%	2%	26%	2%	**100%**
	Personne au foyer	52%	5%	3%	.	**37%**	3%	**100%**
	Retraité	43%	5%	4%	%	**45%**	2%	**100%**
	Autre inactif	42%	**15%**	8%	1%	29%	5%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	53%	**14%**	**5%**	2%	22%	3%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	53%	9%	**5%**	1%	30%	2%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**63%**	7%	2%	1%	25%	2%	**100%**
	Hauts revenus	**59%**	8%	3%	%	28%	3%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	51%	8%	4%	%	**34%**	3%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	55%	8%	5%	%	30%	2%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	50%	10%	4%	1%	**32%**	3%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**58%**	10%	4%	1%	23%	4%	**100%**
	Agglomération parisienne	58%	**13%**	3%	1%	23%	2%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**55%**	**9%**	**4%**	**1%**	**28%**	**3%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 65% des cadres ont réalisé seul et sans difficulté des démarches administratives en ligne pendant les périodes de confinement, contre 55% de l'ensemble de la population en moyenne.

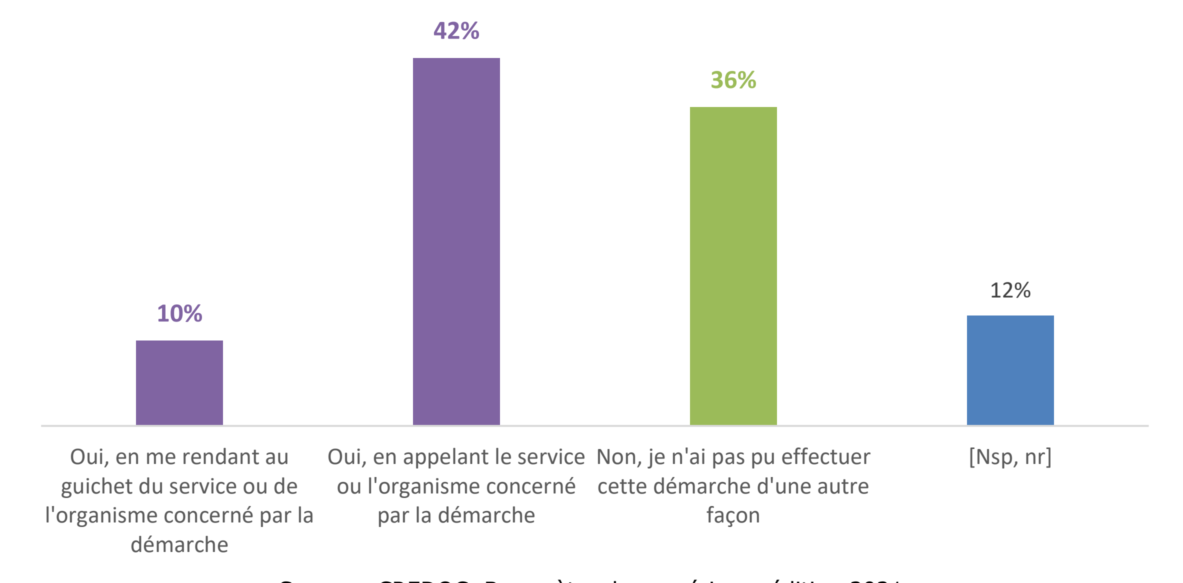
b) *Quand la démarche administrative n'a pas été menée à terme sur internet, dans 36% des cas, elle n'a pas été effectuée du tout*

Parmi les personnes qui ont réalisé des démarches administratives en ligne, 14% indiquent avoir rencontré des difficultés pour les réaliser seules. 9% indiquent avoir persévéré seules pour poursuivre leurs demandes, 4% ont sollicité l'aide de quelqu'un et 1% n'est pas parvenu à mener la requête à son terme via internet.

Une question complémentaire a été posée à ces internautes pour comprendre si (et comment) ils ont poursuivi leur demande en l'absence de solution dématérialisée. Dans la moitié des cas, les personnes parviennent à leurs fins en se rendant directement au guichet de l'administration concernée, ou en prenant contact par téléphone. Mais dans près d'un cas sur trois (36%), la démarche n'a finalement pas été menée à son terme.

Graphique 158 – Vous avez indiqué avoir essayé d'effectuer une démarche administrative sur internet pendant les périodes de confinement mais ne pas avoir réussi à le faire. Avez-vous pu effectuer cette démarche d'une autre façon ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus ayant essayé mais pas réussi de réaliser une démarche administrative en ligne pendant les périodes de confinement, soit 30 personnes, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.
Nota : les effectifs concernés sont très faibles, les pourcentages sont donnés à titre indicatif

En 2019, l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES) avait sollicité le Crédoc pour réfléchir à des indicateurs relatifs aux difficultés d'usage du numérique[21]. Plusieurs questions étaient posées sur la (non) réalisation de démarches administratives en ligne, en détaillant le type de demande ou de recherche (accéder à son espace personnel, télécharger un formulaire en ligne, solliciter une prestation, etc.). L'enquête de l'ONPES affiche des résultats en partie comparables à ceux observés en 2020. Ainsi, selon les démarches concernées, entre 1% et 3% des répondants n'avaient pas réussi, en 2019[22], à finaliser leurs demandes en ligne (1% en 2020).

[21] L'enquête de l'ONPES a été intégrée dans la vague de printemps du baromètre Conditions de vie et aspirations des Français. L'enquête de printemps était réalisée en face à face.

[22] Patricia Croutte, Solen Berhuet, Radmila Datsenko, décembre 2019, *Améliorer la connaissance et le suivi de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, rapport réalisé par le Crédoc pour l'ONPES, à paraître

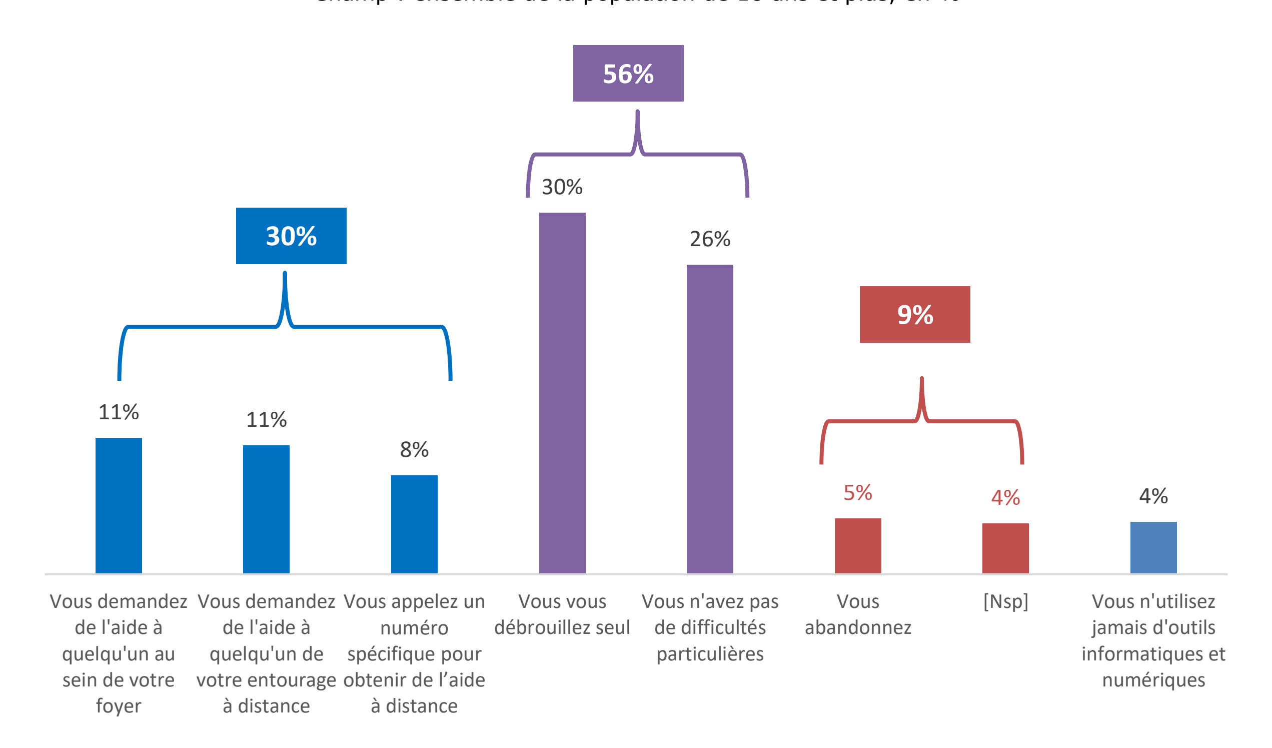
En 2019, près de sept personnes sur dix concernées par un échec en ligne (69%), avaient finalement pu remédier à la situation en téléphonant ou en se rendant directement au guichet de l'administration, tandis que 28% des personnes concernées par un échec en ligne indiquaient qu'elles n'avaient pas réalisé d'une autre manière leur demande

En 2020, 52% seulement des personnes concernées ont pu mener à bien leur demande autrement que sur internet (en se déplaçant ou en téléphonant) et 36% des personnes n'ont pu la mener à son terme. La hausse des échecs et de l'impossibilité à mener à bien une démarche administrative, que ce soit en ligne ou par un autre moyen (+ 8 points), pourrait être imputée aux conditions spécifiques liées à la pandémie, avec des services administratifs dont les services d'accueil étaient fermés et dont les services téléphoniques étaient saturés. Mais la faiblesse des effectifs concernés dans l'enquête de 2020 ainsi que les changements méthodologiques (sur le mode de recueil mais aussi sur le questionnement, qui était beaucoup plus détaillé en 2019) nous empêchent de tirer une telle conclusion.

c) Pendant les confinements, un peu plus d'une personne sur deux aurait été autonome vis-à-vis de l'usage des outils informatiques et numériques

Au cours des périodes de confinement, 56% des Français ont indiqué avoir réalisé des démarches (administratives ou non) sans rencontrer de difficultés particulières ou en se débrouillant seuls pour y faire face. 30% des Français ont sollicité de l'aide, soit auprès de proches (22%), soit en téléphonant au service dédié pour être aidé à distance (8%). La situation est plus délicate en revanche pour 9% des Français, soit parce qu'ils n'utilisent jamais d'outils informatiques et numériques (4%), soit parce qu'ils déclarent abandonner en cas de difficultés particulières (5%). Difficile de savoir ce qu'il en est des 4% de personnes ayant répondu « ne pas savoir » ou n'ont pas répondu à la question (4%).

Graphique 159 - Pendant les confinements, comment faites-vous lorsque vous ne parvenez pas à effectuer une démarche (administrative ou non) parce qu'elle est en ligne ?
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

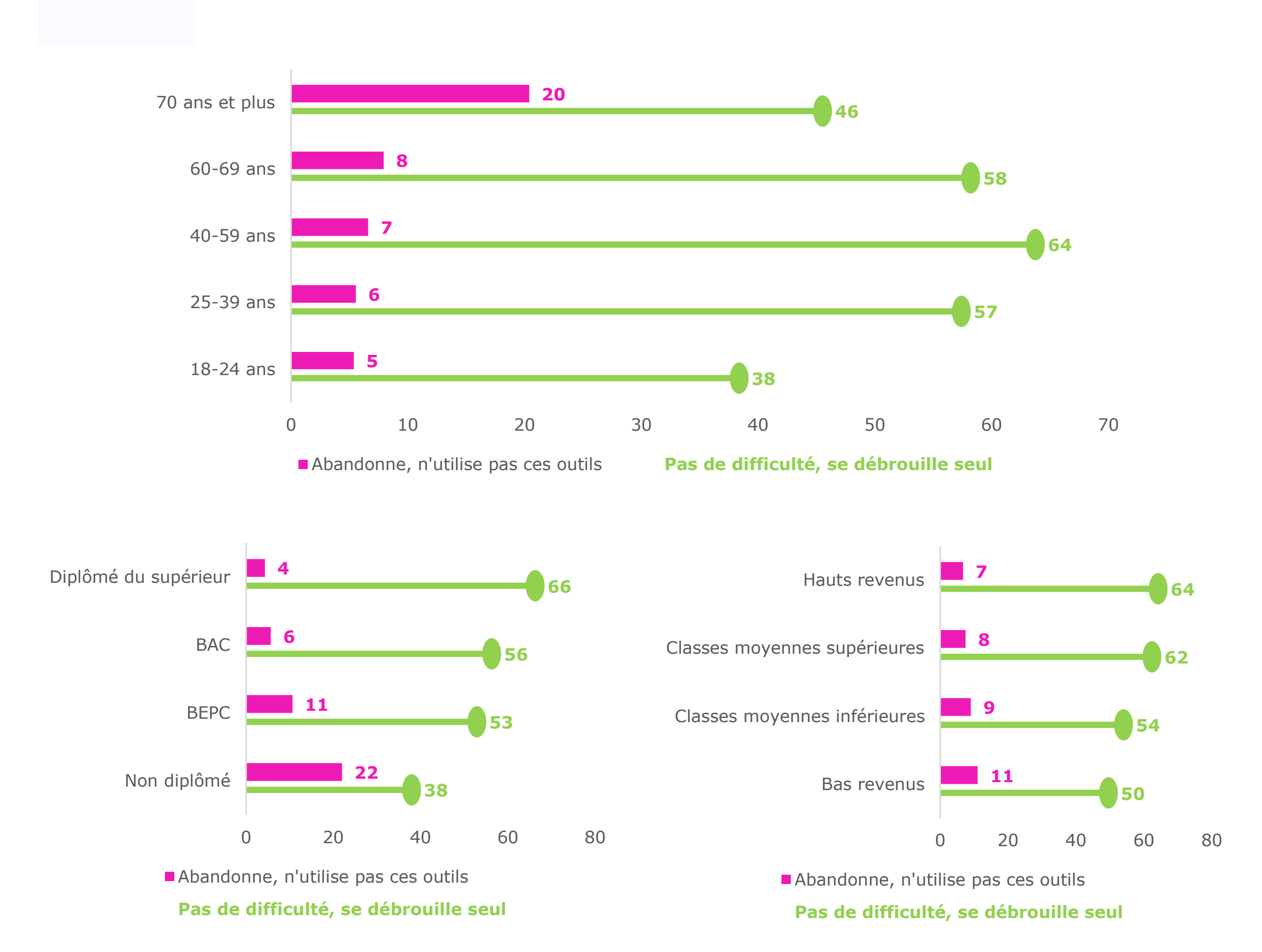
Les corrélations avec l'âge, le niveau de vie ou de diplôme ne sont pas sans rappeler celles déjà repérées, par exemple avec la facilité ressentie à réaliser, en ligne, pendant les confinements, des démarches administratives en ligne. Les non diplômés (22%) et plus âgés (20%) sont les plus à risque de ne pas pouvoir du tout faire face à une difficulté, alors que les plus diplômés (66%), mais aussi les titulaires des hauts revenus (64%) sont les plus autonomes, se débrouillant seuls ou ne déclarant aucune difficulté.

La déclaration d'au moins une gêne dans la vie quotidienne (vis-à-vis de la lecture, de l'écriture ou du calcul) affecte également l'autonomie ressentie vis-à-vis des démarches à effectuer en ligne : seulement 43% de ceux qui éprouvent une forme de gêne sont autonomes en la matière (ils se débrouillent seuls ou n'ont pas de difficultés particulières).

C'est entre 25 et 59 ans que la facilité déclarée est la plus grande, avec un pic entre 40 et 59 ans (64%). Il est notable que les 18-24 ans éprouvent moins de facilité et d'autonomie (38%) que les 70 ans et plus (46%). Mais, à la différence de leurs aînés, ils peuvent plus facilement compter sur un réseau susceptible de leur apporter de l'aide (51% contre 29% seulement des 70 ans et plus).

S'ajoute ici un effet de genre puisque les hommes se disent plus souvent autonomes que les femmes (61% vs 52%), ces dernières devant, plus souvent, demander de l'aide afin d'y arriver (35% vs 26%, (Tableau 64 pour les réponses agrégées, pour les réponses détaillées).

Graphique 160 – Influence de l'âge, du niveau de diplôme et du niveau de vie sur l'autonomie ou l'incapacité à réaliser, pendant les confinements, des démarches en ligne
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 64 – Les grands types de réaction pendant les confinements, lorsque vous ne parvenez pas à effectuer une démarche, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

		Pas de difficulté, se débrouille seul	Demande de l'aide	Abandonne, n'utilise pas ces outils	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**61%**	26%	9%	4%	**100%**
	Femme	52%	**35%**	9%	5%	**100%**
Age	18-24 ans	38%	**51%**	5%	5%	**100%**
	25-39 ans	57%	31%	6%	**6%**	**100%**
	40-59 ans	**64%**	26%	7%	3%	**100%**
	60-69 ans	58%	31%	8%	3%	**100%**
	70 ans et plus	46%	29%	**20%**	5%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	52%	29%	**14%**	4%	**100%**
	Deux personnes	57%	29%	10%	5%	**100%**
	Trois personnes	**60%**	31%	6%	3%	**100%**
	Quatre personnes	56%	**35%**	4%	5%	**100%**
	Cinq personnes et plus	57%	34%	7%	2%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	38%	34%	**22%**	6%	**100%**
	BEPC	53%	32%	**11%**	5%	**100%**
	BAC	56%	33%	6%	5%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**66%**	27%	4%	3%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	58%	33%	5%	5%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**69%**	28%	3%	1%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**70%**	22%	4%	3%	**100%**
	Employé	57%	32%	6%	4%	**100%**
	Ouvrier	56%	30%	8%	6%	**100%**
	Personne au foyer	51%	33%	11%	6%	**100%**
	Retraité	49%	30%	**16%**	4%	**100%**
	Autre inactif	35%	**49%**	9%	7%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	50%	**34%**	**11%**	**5%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	54%	33%	9%	4%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**62%**	28%	8%	2%	**100%**
	Hauts revenus	**64%**	25%	7%	4%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	54%	29%	**12%**	4%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	54%	34%	9%	4%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	56%	30%	10%	4%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**59%**	30%	7%	4%	**100%**
	Agglomération parisienne	57%	31%	8%	4%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**56%**	**30%**	**9%**	**4%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 66% des diplômés du supérieur n'ont pas eu de difficulté particulière ou se sont débrouillés seuls pour réaliser les démarches en ligne pendant les périodes de confinement, contre 56% de l'ensemble de la population en moyenne.

- **Les titulaires de bas revenus et les personnes non diplômées indiquent plus souvent abandonner leurs démarches en cas de difficulté**

Au sein des personnes qui indiquent ne pas aller au bout de leurs requêtes lorsqu'elles rencontrent des difficultés pour leurs démarches en ligne, on retrouve, plus souvent qu'en moyenne générale, des **personnes de 70 ans et plus** (24% des personnes qui abandonnent ont 70 ans et plus, contre 19% dans l'ensemble de la population), des **ouvriers** (16% d'entre elles sont ouvriers, vs 12%), des **bas revenus** (33% d'entre elles disposent de bas revenus, vs 24% en population générale), des titulaires d'un **BEPC** (45% des personnes qui renoncent ont un BEPC, contre 38% dans l'ensemble de la population). Les personnes **qui ne disposent pas de diplôme** sont également un peu plus représentées que dans l'ensemble de la population : 19% des personnes qui abandonnent lorsqu'elles rencontrent une difficulté à faire une démarche en ligne n'ont pas de diplôme (vs 12% en moyenne générale). Les **hommes** sont également un peu plus nombreux : 54% des internautes qui arrêtent leurs démarches en ligne lorsqu'ils rencontrent une difficulté sont des hommes (vs 47% dans l'ensemble de la population, soit +7 points).

Les personnes qui interrompent leurs demandes parce qu'elles ne parviennent pas à réaliser de démarches en ligne se distinguent également par une **moindre aisance dans l'usage des outils informatiques et numériques**. Elles se jugent plus souvent qu'en moyenne « pas très compétentes », voire « pas du tout compétentes » pour utiliser un ordinateur (28% des personnes qui abandonnent les démarches parce qu'elles sont en ligne, vs 18% en moyenne générale) ou les outils bureautiques comme Word ou Excel (51% vs 33% en moyenne générale), ainsi que les démarches administratives en ligne (38% d'entre elles, vs 21% en population générale).

Graphique 161 - Comment qualifieriez-vous votre propre compétence pour utiliser... ?
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus –

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Elles avancent aussi plus souvent qu'en moyenne un certain nombre de **freins à l'usage d'internet** comme le fait que cela soit trop **difficile à utiliser** (13%, vs 7% en moyenne générale), le **coût trop élevé** en termes d'équipement et d'abonnement (15% d'entre elles, vs 6% en moyenne) ou encore le **manque de qualité du service** (15%, vs 10% en population générale). En matière d'équipement, ces personnes disposent moins souvent d'une tablette (46% vs 56% en population générale), d'une imprimante à domicile (68% vs 76% en population totale) et sont moins nombreux à être équipés de

plusieurs ordinateurs chez eux (10% vs 20% dans l'ensemble de la population). Si le taux de possession d'une adresse mail personnelle est équivalent à celui observé dans l'ensemble de la population (neuf personnes sur dix), les personnes qui abandonnent leurs démarches parce qu'elles ne parviennent pas à les faire en ligne disposent moins souvent d'une adresse mail professionnelle (24%) que l'ensemble de la population (36%).

- **Les personnes qui ne se sont pas prononcées ou n'ont pas répondu à la question**

4% des individus n'ont pas répondu à la question visant à comprendre ce qu'ils faisaient lorsqu'ils ne parvenaient pas à réaliser une démarche parce qu'elle est ligne. Plusieurs options de réponses étaient proposées parmi lesquelles solliciter un proche, appeler un numéro dédié pour obtenir une assistance ou encore nous venons de le voir, abandonner la réalisation de la démarche. Au sein de cette population qui ne précise pas l'issue de la démarche, on retrouve en particulier :

- Les 25-39 ans (29%) quand cette classe d'âge représente 21% de l'ensemble de la population (+8 points)
- Les bas revenus (31%) contre 24% en moyenne dans la population (+7 points). Notons que les personnes qui ne renseignent pas leurs revenus sont également plus nombreuses (21% contre 9% dans l'ensemble de la population, soit +12 points)
- Les titulaires d'un BEPC (44% contre 38% en moyenne générale) et les personnes non diplômées (16% contre 12% en moyenne générale)
- Les inactifs (44% contre 39% dans la population totale de 18 ans et plus, soit +5 points)
- Les femmes (58% contre 53% dans l'ensemble de la population, soit +5 points)

Comparativement au reste des Français, les « non-répondants » se jugent moins compétents dans l'utilisation des outils informatiques et numériques et en particulier pour réaliser des démarches administratives en ligne (30%, contre 21% dans l'ensemble de la population). Ils estiment aussi plus souvent qu'en moyenne qu'internet est trop compliqué à utiliser (15% vs 7% en population totale).

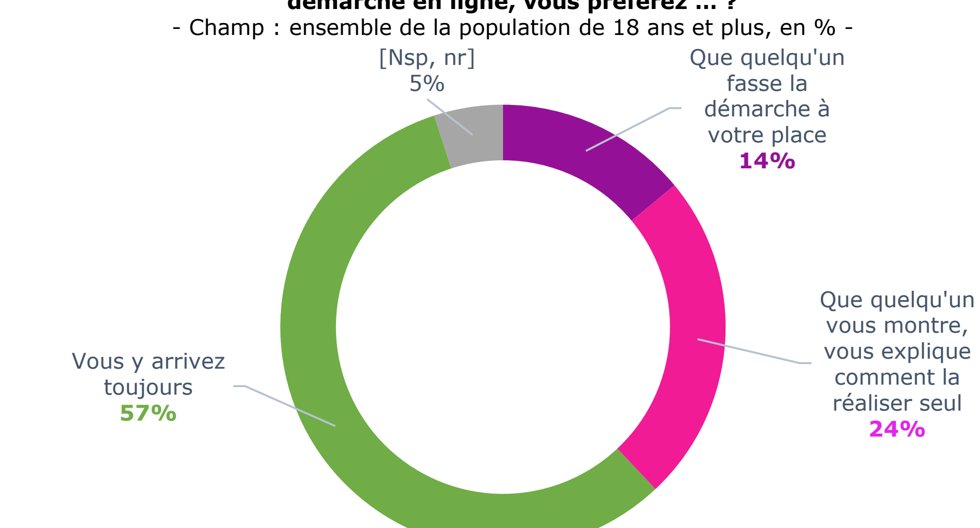
Ces « non-répondants » se caractérisent également par un niveau d'équipement plus faible que la moyenne des Français. Près de la moitié d'entre eux ne disposent pas d'un ordinateur à domicile (47% vs 38% en population générale) et pour ceux qui en détiennent un, la fréquence d'utilisation est plus faible qu'en moyenne générale (59% l'utilisent tous les jours ou presque contre 67% dans l'ensemble de la population). La fréquence des connexions à internet est également beaucoup moins régulière chez ces non-répondants (61% d'entre eux se connectent à internet tous les jours ou presque contre 83% en moyenne générale, soit 22 points de moins). Ils sont d'ailleurs moins nombreux à disposer d'une adresse mail professionnelle (25% d'entre eux contre 36% en moyenne). Ils détiennent également moins souvent une tablette (52% contre 56% en moyenne) ou un téléphone fixe (78% contre 84% en moyenne).

d) En cas de difficultés, les personnes préfèrent qu'on leur explique plutôt que l'on fasse les démarches à leur place, idéalement dans un lieu regroupant plusieurs offres de services

Lorsque des difficultés se présentent pour faire une démarche en ligne, près de six Français sur dix (57%) indiquent toujours parvenir à réaliser leurs démarches (Graphique 162). Un quart (24%) privilégient la possibilité que « quelqu'un leur montre, leur explique comment réaliser seul » les démarches et 14% manifestent plutôt leur préférence pour que la démarche soit faite par quelqu'un d'autre.

Si on met de côté les personnes qui déclarent « toujours y arriver », on recense 56% de personnes qui souhaitent qu'on leur explique comment faire, 32% qui préfèrent que quelqu'un fasse la démarche à leur place (12% ne sachant pas se prononcer).

Graphique 162 - A propos des démarches en ligne, lorsque vous ne parvenez pas à réaliser une démarche en ligne, vous préférez ... ?
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

- **Les jeunes et les étudiants s'expriment plus souvent en faveur d'une aide qui leur permette ensuite de pouvoir réaliser seuls les démarches**

Les **jeunes** s'expriment nettement plus souvent que la moyenne générale en faveur d'une aide qui leur serait apportée pour qu'ils puissent ensuite réaliser seuls les démarches en ligne. 46% des 18-24 ans se sont exprimés en ce sens (vs 24% en moyenne générale, soit 22 points de plus). Les autres inactifs, groupe essentiellement constitué **d'étudiants**, sont également particulièrement nombreux à avoir répondu de la sorte (41% d'entre eux, soit 17 points de plus que la moyenne générale). Les **employés** sont également plus favorables qu'en moyenne à cette option (31%), ainsi que la catégorie professionnelle des **artisans, commerçants et chefs d'entreprises** (29%). Parmi les diplômés **du bac** et les titulaires des **bas revenus**, trois sur dix sont désireux d'apprendre avec l'aide de quelqu'un comment réaliser les démarches pour les réaliser seuls par la suite (29%, +5 points).

Les personnes qui affichent leur préférence pour une aide en vue d'être plus autonomes par la suite se démarquent par une plus grande crainte quant à la **protection de leurs données personnelles**. 34% d'entre elles évoquent la protection des données comme frein principal à l'utilisation d'internet (vs 26% en moyenne générale, soit 8 points de plus).

- **Les plus âgés, en revanche, préfèrent que quelqu'un puisse faire la démarche à leur place**

14% des Français indiquent qu'ils préfèrent que la démarche soit faite par quelqu'un. Près du quart des personnes âgées de **70 ans et plus** (24%) se sont prononcés pour ce scenario (soit 10 points de plus qu'en moyenne), ainsi que 20% des **retraités** (+6 points par rapport à la moyenne générale). 32% des **non diplômés** se sont exprimés en ce sens, c'est 18 points de plus que la moyenne de la population et 24 points de plus que les diplômés du supérieur (8% seulement).

Les individus qui souhaiteraient plutôt que la démarche en ligne soit faite par quelqu'un se caractérisent par une **moins grande aisance à utiliser internet**. 22% estiment qu'internet est trop difficile à utiliser (vs 7% en moyenne générale, + 15 points) et. 10% estiment **qu'internet n'est pas utile**, (+6 points).

Enfin, 28% des individus favorables à ce que l'on fasse les démarches pour eux se jugent « pas du tout compétent » pour réaliser des démarches administratives en ligne. C'est 20 points de plus qu'en moyenne générale (8%).

Graphique 163 - Comment qualifieriez-vous votre propre compétence pour utiliser les démarches administratives en ligne … ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

	Que quelqu'un fasse la démarche à votre place	Ensemble des 18 ans et plus
[Nsp]	4%	3%
Pas du tout compétent	28%	8%
Pas très compétent	27%	13%
Assez compétent	27%	49%
Très compétent	14%	28%

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 65 – Préférence lorsqu'on ne parvient pas à réaliser une démarche en ligne, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

		Que quelqu'un fasse la démarche à votre place	Que quelqu'un vous montre, vous explique comment la réaliser tout seul	Vous y arrivez toujours	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	13%	21%	**61%**	5%	**100%**
	Femme	15%	**27%**	53%	5%	**100%**
Age	18-24 ans	17%	**46%**	34%	3%	**100%**
	25-39 ans	15%	26%	55%	5%	**100%**
	40-59 ans	9%	22%	**66%**	4%	**100%**
	60-69 ans	12%	24%	**61%**	4%	**100%**
	70 ans et plus	**24%**	19%	48%	**9%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**19%**	20%	54%	**7%**	**100%**
	Deux personnes	12%	23%	**60%**	5%	**100%**
	Trois personnes	12%	26%	59%	3%	**100%**
	Quatre personnes	13%	25%	56%	5%	**100%**
	Cinq personnes et plus	15%	**39%**	43%	3%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	**32%**	20%	38%	**10%**	**100%**
	BEPC	14%	**26%**	53%	**6%**	**100%**
	BAC	12%	**29%**	56%	3%	**100%**
	Diplômé du supérieur	8%	22%	**68%**	2%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	17%	29%	51%	3%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	13%	20%	**65%**	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	4%	17%	**76%**	2%	**100%**
	Employé	11%	**31%**	54%	4%	**100%**
	Ouvrier	17%	23%	55%	5%	**100%**
	Personne au foyer	12%	28%	55%	5%	**100%**
	Retraité	**20%**	20%	52%	**8%**	**100%**
	Autre inactif	13%	**41%**	39%	6%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	15%	**29%**	50%	6%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	13%	**27%**	55%	4%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	12%	20%	**65%**	3%	**100%**
	Hauts revenus	11%	21%	**64%**	4%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	15%	24%	55%	**7%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	16%	24%	56%	5%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	13%	23%	58%	5%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	12%	25%	59%	4%	**100%**
	Agglomération parisienne	14%	26%	56%	4%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**14%**	**24%**	**57%**	**5%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 24% des 70 ans et plus préfèreraient que quelqu'un fasse la démarche à leur place ; contre 14% de l'ensemble de la population en moyenne.

Pour être aidés dans la réalisation de leurs démarches administratives, les Français optent majoritairement pour que l'aide puisse être délivrée dans un **lieu rassemblant plusieurs services publics (59%).** La possibilité d'avoir également accès à des services de proximité utiles au quotidien est plébiscitée par 31% des concitoyens. 18% des Français affichent leur préférence pour que l'aide soit plutôt délivrée dans une antenne locale pour chaque service public. Notons que la proportion de concitoyens qui ne s'est pas exprimée est en forte augmentation par rapport à l'année dernière (+17 points) et concerne en 2020, le quart des Français (Graphique 164). Il n'y a pas de catégorie sociale qui ressort particulièrement selon les préférences citées par les Français. Les réponses varient peu selon la zone d'habitation et restent proches de la moyenne générale entre les communes rurales et les habitants des grandes agglomérations par exemple.

- **Un lieu qui rassemble plusieurs services publics et des services de proximité utiles au quotidien**

Un tiers des Français indique que ce type de lieu serait le plus adapté pour les aider dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne. Seuls les 60-69 ans ressortent un peu plus, avec 34% d'entre eux qui ont opté pour ce lieu (+3 points). Les ouvriers à l'inverse ont moins fait ce choix que la moyenne des Français (26% d'entre eux, soit 5 points de moins).

- **Un lieu qui rassemble plusieurs services publics**

33% des 60-69 ans seraient favorables à ce qu'une aide puisse être apportée dans ce type de lieu. C'est 5 points de plus que la moyenne générale et 9 points de plus que leurs aînés, les 70 ans et plus (24% seulement des 70 ans et plus ont fait part de leur préférence pour ce type d'endroit).

Les cadres et les professions intermédiaires ont également plus souvent cité ce choix que la moyenne des Français (33%, soit 5 points de plus qu'en moyenne). C'est bien plus que les artisans, commerçants et chefs d'entreprises qui ne sont que 23% à penser que ce type de lieu serait l'idéal pour les aider dans leurs démarches en ligne. Les personnes qui ne disposent pas de diplôme sont également moins convaincues que la moyenne (17% d'entre elles seulement).

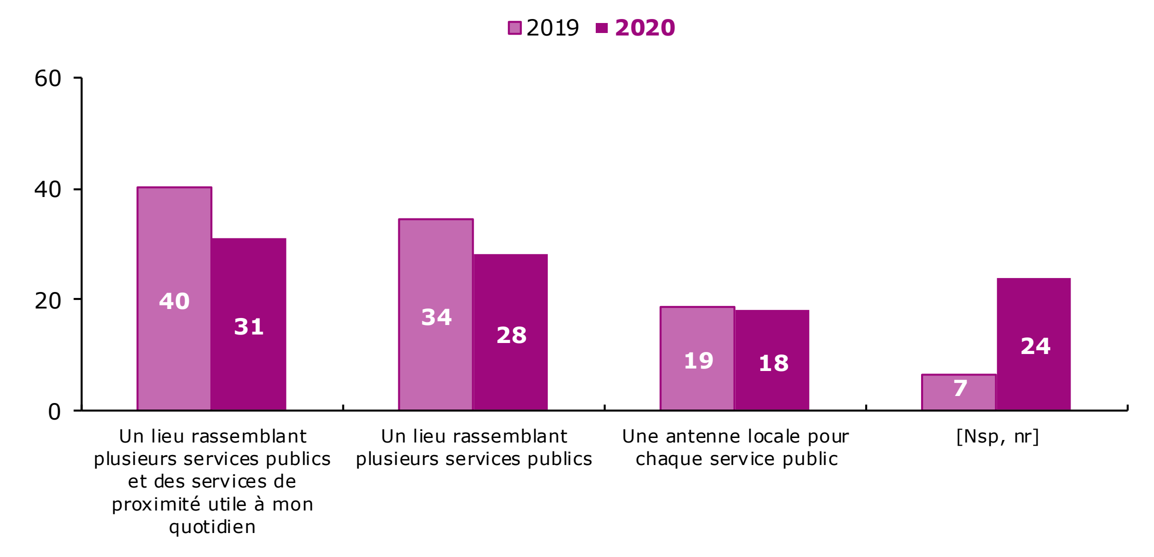
- **Une antenne locale pour chaque service public**

23% des 18-24 ans favorables à ce lieu pour les aider dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne (+ 5 points par rapport à la moyenne générale). Les artisans, commerçants et chefs d'entreprises sont également plus enclins que la moyenne à opter pour une antenne locale dédiée pour chaque service public (25% d'entre eux, soit 7 points de plus).

Les retraités et les 70 ans et plus ont en revanche moins répondu que leur préférence irait à ce type de configuration pour les aider au mieux dans la réalisation de leurs démarches en ligne. 13% d'entre eux seulement imaginent que cela serait l'idéal (soit 5 points de moins que l'ensemble de la population en moyenne).

Graphique 164 - Selon vous, dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives, quel serait le lieu idéal d'accompagnement à ces démarches ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 66 - Lieu idéal d'accompagnement aux démarches administratives en ligne, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

		Une antenne locale pour chaque service public	Un lieu rassemblant plusieurs services publics	Un lieu rassemblant plusieurs services publics et des services de proximité	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	18%	**31%**	31%	20%	**100%**
	Femme	17%	25%	30%	**28%**	**100%**
Age	18-24 ans	**23%**	26%	32%	19%	**100%**
	25-39 ans	**22%**	26%	29%	24%	**100%**
	40-59 ans	18%	29%	31%	22%	**100%**
	60-69 ans	14%	**33%**	34%	18%	**100%**
	70 ans et plus	13%	24%	30%	**33%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	15%	28%	33%	25%	**100%**
	Deux personnes	16%	28%	31%	24%	**100%**
	Trois personnes	**21%**	26%	32%	21%	**100%**
	Quatre personnes	**22%**	29%	26%	23%	**100%**
	Cinq personnes et plus	19%	28%	27%	26%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	20%	17%	31%	**32%**	**100%**
	BEPC	17%	29%	29%	**26%**	**100%**
	BAC	19%	27%	30%	24%	**100%**
	Diplômé du supérieur	17%	**31%**	**33%**	19%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**25%**	23%	27%	25%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	18%	**33%**	31%	18%	**100%**
	Profession Intermédiaire	15%	**33%**	31%	20%	**100%**
	Employé	**21%**	25%	30%	23%	**100%**
	Ouvrier	**22%**	30%	26%	22%	**100%**
	Personne au foyer	18%	22%	32%	28%	**100%**
	Retraité	13%	27%	32%	**27%**	**100%**
	Autre inactif	19%	22%	33%	26%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**20%**	25%	32%	23%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	19%	30%	27%	24%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	18%	30%	33%	19%	**100%**
	Hauts revenus	14%	30%	33%	24%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	15%	26%	32%	**27%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	**21%**	30%	28%	21%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	17%	29%	30%	24%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	17%	27%	32%	24%	**100%**
	Agglomération parisienne	20%	28%	30%	22%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**18%**	**28%**	**31%**	**24%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 23% des 18-24 ans estiment que le lieu idéal d'accompagnement aux démarches administratives en ligne est une antenne locale pour chaque service public, contre 18% de l'ensemble de la population en moyenne.

4. Internet, vie privée et vie professionnelle

a) Pour une part croissante d'actifs, internet permet une meilleure conciliation entre vie privée et vie professionnelle

La législation définit le télétravail comme une forme du travail à distance, dans laquelle l'actif exerce son activité physiquement en dehors de son lieu de travail habituel en ayant recours aux technologies du numérique et de la communication[23]. C'est donc bien l'utilisation des TIC et l'organisation du travail en dehors de son cadre habituel qui caractérisent le télétravail. Il ne s'agit pas uniquement d'effectuer des tâches professionnelles à domicile, mais d'être connecté depuis l'extérieur du lieu de travail habituel tout en exécutant la charge de travail quotidienne.

L'enquête *Conditions de vie et aspirations* du CREDOC montre que, pendant le 1er confinement, 31% des actifs ont été en télétravail. Une proportion qui a baissé à 23% en septembre 2020 avant de remonter à 31% en janvier 2021.

Au regard du déploiement massif et parfois contraint du télétravail pendant la crise sanitaire avec un premier pic pendant le premier confinement, il convient légitimement de s'interroger sur l'incidence de cette nouvelle forme d'organisation et d'exécution des tâches professionnelles sur la vie privée. De nombreuses études ont montré que le télétravail est, en règle générale, associé à un absentéisme moindre dans la mesure où il permet une meilleure gestion du temps de travail et une plus grande flexibilité quant à la réalisation des tâches assignées[24]. D'autres études soulignent encore une atténuation de la perception du stress professionnel, dû notamment aux interruptions fréquentes dans l'environnement de travail habituel[25]. Néanmoins, il convient de souligner que la plupart de ces travaux se réfèrent au télétravail habituel qui serait à distinguer du télétravail exceptionnel expérimenté pendant la période de crise sanitaire qui a débuté en mars 2020. Cette crise et les périodes subies de télétravail ont-elles provoqué, avec l'organisation du télétravail et le déroulement de la vie privée au sein des mêmes lieux, des tensions entre ces deux domaines ? Globalement, il n'en est rien. C'est même l'inverse qui se produit.

En 2020, **les nouvelles technologies s'intègrent de mieux en mieux dans la vie socio-professionnelle et la vie privée de nos concitoyens**. Ainsi, 58% des actifs considèrent que les nouvelles technologies (notamment la micro-informatique et internet) facilitent la compatibilité entre vie professionnelle et vie privée. Par rapport à 2013, la proportion d'actifs mettant en avant cette qualité des nouvelles technologies a **progressé significativement** de 16 points de pourcentage. Ceci résulte probablement d'une meilleure maîtrise des nouvelles technologies, d'un effet d'habitude aux évolutions technologiques mais aussi d'un meilleur encadrement légal et règlementaire, notamment s'agissant des utilisations en milieu professionnel des nouvelles technologies (chartes de télétravail,

---

[23] Cf. la loi 2012-387 du 22 mars 2012 ; L'ordonnance Macron de septembre 2017 a profondément modifié deux aspects relatifs à cette définition du télétravail. (1) Elle distingue le télétravail occasionnel (qui n'était pas reconnu comme forme de télétravail jusqu'alors) et (2) le télétravail s'affranchit désormais du support contractuel (contrat de travail ou avenant).

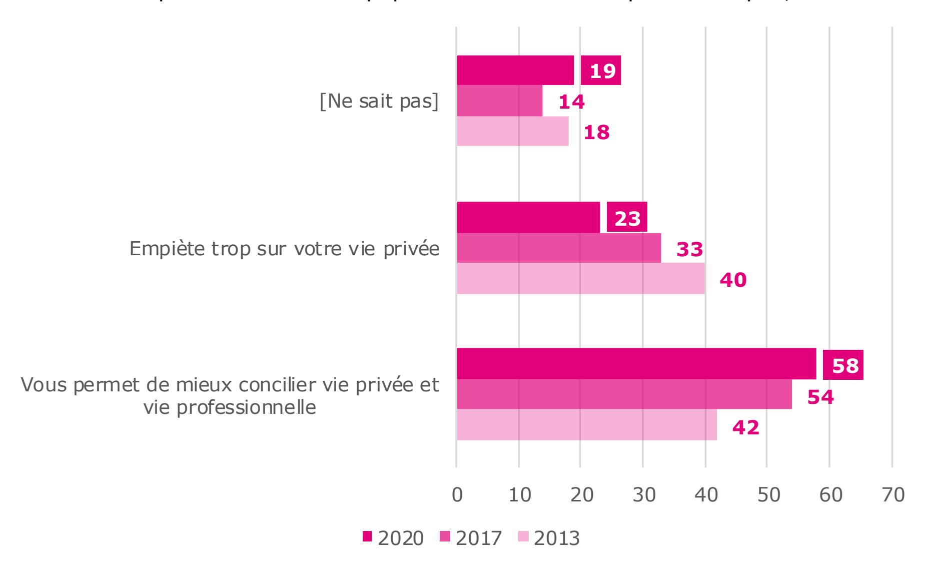
[24] Cf. Emilie Vayre, Les incidences du télétravail sur le travailleur dans les domaines professionnels, familial et social, In « Le travail humain », PUF, 2019/1 Vol. 82, pp. 1-39.

[25] Cf. C. Troup et J. Rose, Working from home: Do formal or informal telework arrangements provide better work-family outcomes? In « Community, Work & Family, 15 (4), pp. 471-486.

accords entre partenaires sociaux sur le télétravail, encadrement RGPD etc.). La proportion d'actifs estimant que les nouvelles technologies empiètent trop sur leur vie privée a reculé symétriquement de 17 points, passant de 40% en 2013 à 23% en 2020.

Il est toutefois notable que près d'un répondant sur cinq ne sait pas donner de réponse à cette question. Certains manquent peut-être encore de recul dans le contexte actuel de crise sanitaire et du télétravail partiellement généralisé pour poser un diagnostic clair. D'autres, dont la profession n'est pas ou peu télé-travaillable, se trouvent sans doute également en difficultés pour répondre. Ce sont ainsi près d'un ouvrier sur trois ou un rural sur quatre qui ne répondent pas à cette question.

Graphique 165
Diriez-vous plutôt que l'usage des nouvelles technologies (micro-informatique, internet, etc.) pour des besoins professionnels en dehors de vos horaires et milieux de travail habituels ...
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus en emploi, en % -

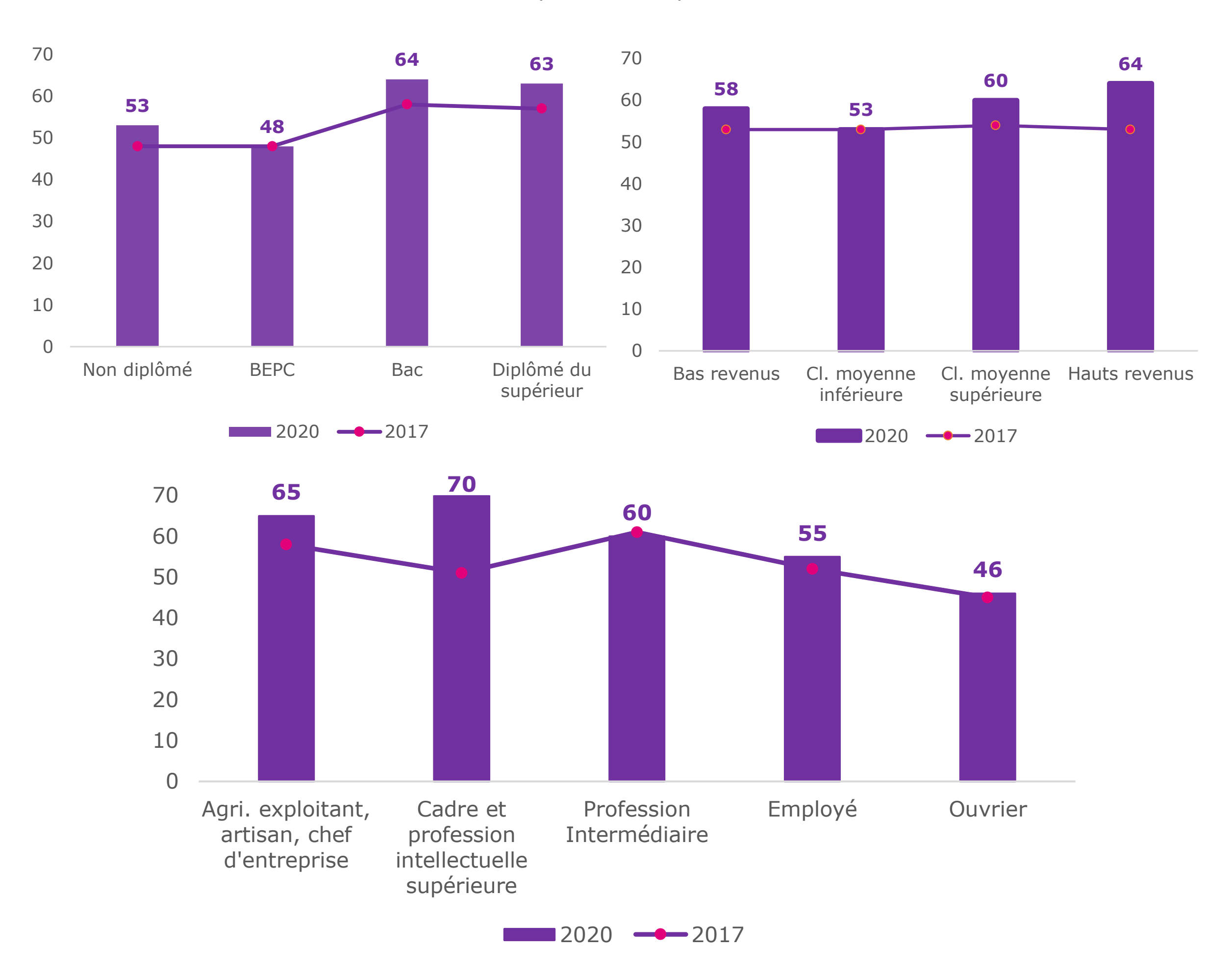


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Les catégories socio-professionnelles les plus aisées et diplômées, mais aussi les sexagénaires et les membres de familles nombreuses, considèrent plus souvent que les nouvelles technologies permettent une meilleure compatibilité entre vie professionnelle et vie privée (cf. Tableau 67). Ainsi, parmi les actifs, 70% des sexagénaires, 64% des titulaires du bac et 63% des diplômés du supérieur, 70% des cadres et 64% des hauts revenus ainsi que 73% vivant dans un ménage composé de cinq personnes ou plus reconnaissent aux nouvelles technologies le bénéfice de leur permettre une meilleure conciliation entre vie privée et vie professionnelle.

Par rapport à 2017, les évolutions ne sont pas homogènes. On devine **un début de polarisation sur ce sujet** au sein des actifs. Par exemple, les avis positifs ont surtout progressé chez les indépendants (+ 7 points) et les cadres (+ 19 points), tandis qu'ils stagnaient dans les autres catégories. Les actifs avec le plus d'ancienneté (les 60 ans et plus) et les titulaires des plus hauts revenus (+ 11 points) affichent les hausses les plus nettes, alors que les membres de la classe moyenne inférieure ou les titulaires du BEPC n'évoluent pas dans leurs jugements. On constate, enfin, un écart qui se creuse entre les hommes (+ 8 points d'opinions favorables au télétravail) et les femmes (+ 2 points seulement).

Graphique 166 – Les opinions sur la conciliation entre vie privée et vie professionnelle se sont plus souvent améliorées chez les plus diplômés, les plus aisés et les cadres
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus en emploi, en % disant que ça permet de mieux concilier vie privée et vie professionnelle -



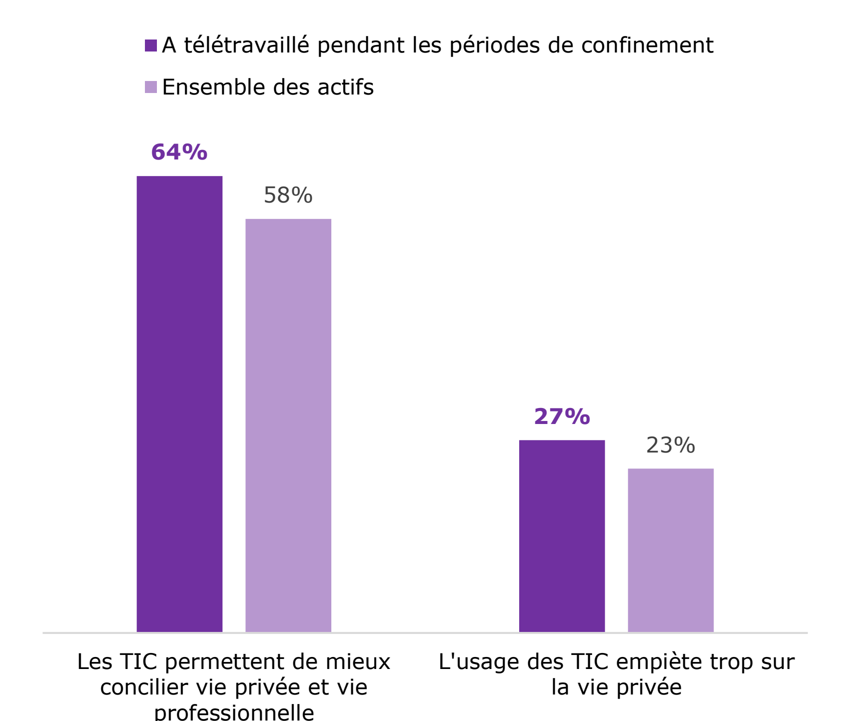
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Par ailleurs, **le télétravail généralisé partout où c'était possible pendant le premier confinement à partir de mars 2020 a eu un effet positif sur la perception de l'apport des nouvelles technologies à la question de la conciliabilité entre vie professionnelle et vie privée**. En effet, lorsque la personne a télétravaillé pendant le premier confinement, la proportion de ceux qui pensent que les nouvelles technologies permettent de mieux concilier vie privée et vie professionnelle atteint 64%, contre 58% en moyenne. Dans le même temps, ces télétravailleurs sont également légèrement plus nombreux à considérer que l'usage des nouvelles technologies empiète trop sur leur vie privée : 27% contre 23% en moyenne. Ils sont, de fait, plus nombreux à pouvoir s'exprimer sur le sujet.

Retenons que **près des deux-tiers des actifs qui ont télétravaillé pendant les périodes de confinement** (64%) ont, de fait, **une vision globalement positive du télétravail**. Leur sentiment est d'autant plus favorable qu'ils ont télétravaillé seuls et sans difficulté (66%) ou qu'ils ont reçu de l'aide (70%). S'ils ont télétravaillé mais qu'ils ont eu des difficultés, ils sont alors un peu moins élogieux (58%).

Graphique 167 - Les personnes ayant télétravaillé pendant les périodes de confinement considèrent davantage que l'usage des nouvelles technologies permet une meilleure compatibilité entre vie privée et vie professionnelle

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus en emploi -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Une part significative des actifs en emploi (43%) déclarent disposer, dans leur environnement professionnel, du droit à la déconnexion garanti par une charte ou un dispositif limitant les échanges numériques en dehors des horaires de travail habituels. Toutefois, 7% d'entre eux indiquent que l'effectivité de ce droit est limitée et que la pratique ou encore les us et coutumes de leur environnement professionnel ne se prêtent pas à l'application pleine de la charte en vigueur et que celle-ci reste souvent lettre morte. E revanche, un peu plus d'un tiers des actifs en emploi (34%) constatent l'absence de charte stipulant le droit à la déconnexion et près d'un quart (23%) ne savent pas si une telle charte existe au sein de leur entreprise ou leur structure d'emploi.

Tableau 67 - Opinion sur l'usage des nouvelles technologies pour des besoins professionnels en dehors des horaires et milieux de travail habituels, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus en emploi, en % -

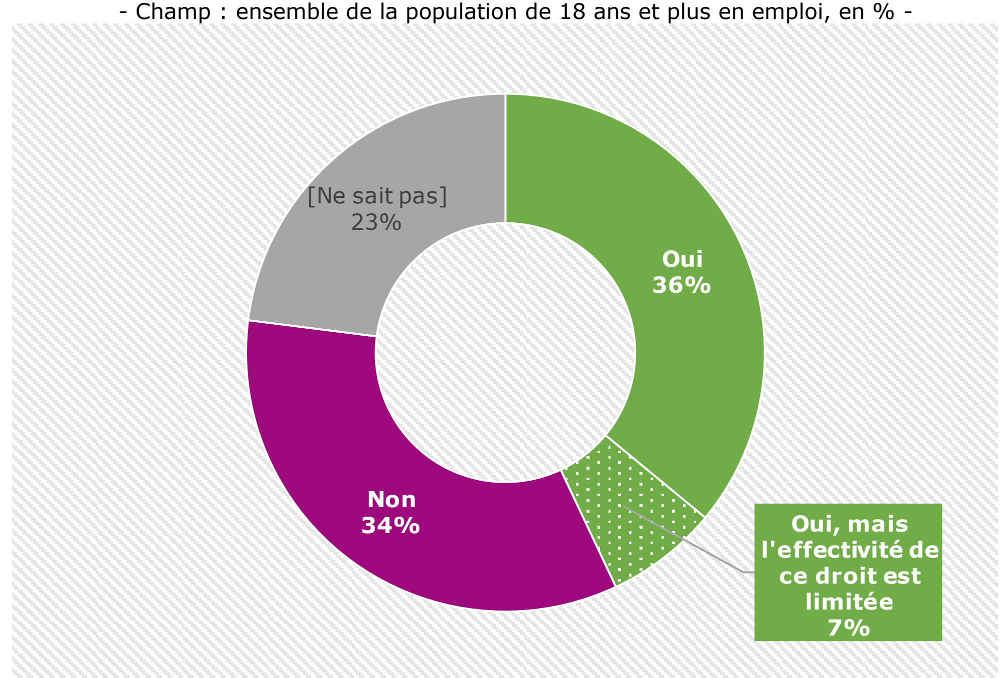
		Vous permet de mieux concilier vie privée et professionnelle	Empiète trop sur votre vie privée	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	60%	24%	17%	**100%**
	Femme	57%	22%	**21%**	**100%**
Age	18-24 ans	58%	24%	19%	**100%**
	25-39 ans	61%	24%	15%	**100%**
	40-59 ans	55%	24%	**22%**	**100%**
	60-69 ans	**70%**	17%	13%	**100%**
	70 ans et plus	100%	.	.	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	45%	**31%**	**23%**	**100%**
	Deux personnes	61%	19%	20%	**100%**
	Trois personnes	61%	25%	14%	**100%**
	Quatre personnes	56%	24%	20%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**73%**	12%	15%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	53%	19%	28%	**100%**
	BEPC	48%	22%	**30%**	**100%**
	BAC	**64%**	19%	17%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**63%**	**26%**	12%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	65%	21%	14%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**70%**	25%	5%	**100%**
	Profession Intermédiaire	60%	25%	15%	**100%**
	Employé	55%	20%	**24%**	**100%**
	Ouvrier	46%	21%	**32%**	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	58%	21%	21%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	53%	25%	**22%**	**100%**
	Classes moyennes supérieures	60%	20%	20%	**100%**
	Hauts revenus	**64%**	26%	10%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	47%	**28%**	**25%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	**63%**	14%	**23%**	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	59%	24%	17%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	60%	22%	19%	**100%**
	Agglomération parisienne	62%	**28%**	10%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**58%**	**23%**	**19%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 63% des diplômés du supérieur en emploi disent que l'usage des nouvelles technologies pour des besoins professionnels en dehors de leurs heures ou lieu de travail leur permet de mieux concilier vie privée et vie professionnelle, contre 58% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Graphique 168
Dans votre environnement professionnel, votre droit à la déconnexion est-il garanti par une charte ou un dispositif limitant les échanges numériques en dehors des horaires de travail habituels ?
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus en emploi, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

L'analyse socio-démographique montre des asymétries catégorielles quant à la connaissance et l'application du droit à la déconnexion. Les 25-39 ans (44%), les diplômés du supérieur (42%), les cadres (45%), les professions intermédiaires (41%) mais aussi les habitants de l'agglomération parisienne (45%) déclarent plus souvent bénéficier d'un dispositif encadrant le télétravail (Tableau 68). S'agissant des actifs qui ignorent si une charte réglementaire pour les heures de connexion existe au sein de leur structure d'emploi, **les jeunes et les catégories socio-professionnelles modestes semblent moins** bien **renseignés**. Ainsi, 36% dans 18-24 ans ne savent pas s'ils disposent réglementairement du droit à la déconnexion (contre 23% des actifs dans leur ensemble). Il va de même pour 32% des titulaires d'un BEPC, 32% des employés, 39% des ouvriers ainsi que pour 28% des bas revenus et des classes moyennes inférieures.

Le type de contrat de travail semble également jouer. Il convient également de noter que les personnes travaillant par l'intermédiaire d'une société d'intérim, dont on peut donc légitimement supposer que leur contrat de travail est régulièrement adapté aux évolutions légales du marché de travail, déclarent nettement plus souvent être bénéficiaires d'une charte encadrant les heures de connexion pendant un télétravail éventuel : 57% des intérimaires disposent d'une charte, 8% en disposent mais déclarent que leur application réelle est limitée, 17% n'en disposent pas (deux fois moins qu'en moyenne ; 34%) et 15% indiquent ne pas savoir si une telle charte existe réellement.

Pendant le premier confinement à la mi-mars 2020, le télétravail est devenu pour la première fois en France la règle dans les secteurs où c'était possible. Pour autant, parmi les actifs qui indiquent avoir télétravaillé pendant les périodes de confinement au cours de l'année écoulée, un télétravailleur sur trois ne disposait pas d'une charte ou d'un dispositif garantissant son droit à la déconnexion. Ils sont, certes, **plutôt mieux informés et protégés** que ne l'est l'ensemble de population active

puisque 42% disent disposer d'une charte ou d'un dispositif spécifique régulant le droit à la déconnexion (+6 points par rapport à la moyenne), tandis que 8% en disposaient mais avec une application restait limitée (+1 point par rapport à la moyenne). A l'inverse, **33% font état de l'absence de charte** (-1 point) et 17% (-6 points) ne savaient pas ce qu'il en était.

Cette absence est d'autant plus dommageable que, lorsqu'une telle charte existe, les actifs sont significativement plus nombreux à dire que l'usage des nouvelles technologies tend à permettre **une meilleure conciliation entre vie privée et vie professionnelle** (74% contre 58% en moyenne).

Sans charte ou dispositif, ils sont 28% à déclarer que les nouvelles technologies empiètent trop sur leur vie privée (28%, contre 23% en moyenne). Mais ceux qui vivent le moins bien la situation sont les salariés pour qui une charte existe mais dont l'application ou l'effectivité n'est pas au rendez-vous : 38% critiquent alors l'empiètement des nouvelles technologies sur la vie privée (+15 points par rapport à l'ensemble des actifs).

Graphique 169
l'opinion générale sur la conciliation entre vie privée et vie professionnelle grâce aux TIC dépend beaucoup de l'existence et du respect d'une charte sur les échanges numériques

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus en emploi, en % -

En % pensant que « les nouvelles technologies permettent de mieux concilier vie privée et vie professionnelle »

74%
58%
57%
52%
Dispose d'une charte et elle est appliquée
ENSEMBLE DES ACTIFS
Dispose d'une charte mais elle n'est pas appliquée
Ne dispose pas de charte

En % pensant que « les nouvelles technologies empiètent trop sur la vie privée »

38%
28%
23%
17%
Dispose d'une charte mais elle n'est pas appliquée
Ne dispose pas de charte
ENSEMBLE DES ACTIFS
Dispose d'une charte et elle est appliquée

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 68 - Dans votre environnement professionnel, votre droit à la déconnexion est-il garanti par une charte ou un dispositif limitant les échanges numériques en dehors des horaires de travail habituels ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus en emploi, en % -

		Oui	Oui, mais l'effectivité de ce droit est limité	Non	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**39%**	6%	34%	21%	**100%**
	Femme	33%	7%	33%	**26%**	**100%**
Age	18-24 ans	42%	7%	14%	**36%**	**100%**
	25-39 ans	**44%**	8%	29%	19%	**100%**
	40-59 ans	33%	6%	**38%**	24%	**100%**
	60-69 ans	24%	6%	**46%**	24%	**100%**
	70 ans et plus	12%	.	88%	.	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	26%	6%	**40%**	27%	**100%**
	Deux personnes	34%	6%	**37%**	23%	**100%**
	Trois personnes	**41%**	7%	29%	23%	**100%**
	Quatre personnes	40%	8%	33%	19%	**100%**
	Cinq personnes et plus	41%	4%	28%	28%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	43%	1%	30%	26%	**100%**
	BEPC	26%	5%	**38%**	**32%**	**100%**
	BAC	37%	8%	28%	27%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**42%**	8%	34%	17%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	39%	5%	**48%**	8%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**45%**	8%	35%	12%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**41%**	**9%**	33%	17%	**100%**
	Employé	36%	6%	26%	**32%**	**100%**
	Ouvrier	21%	2%	37%	**39%**	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	34%	5%	33%	**28%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	32%	6%	34%	**28%**	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**40%**	7%	31%	23%	**100%**
	Hauts revenus	38%	7%	**41%**	15%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	26%	5%	**42%**	27%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	32%	5%	**40%**	23%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	33%	7%	37%	23%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**40%**	6%	29%	25%	**100%**
	Agglomération parisienne	**45%**	**10%**	27%	18%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**36%**	**7%**	**34%**	**23%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

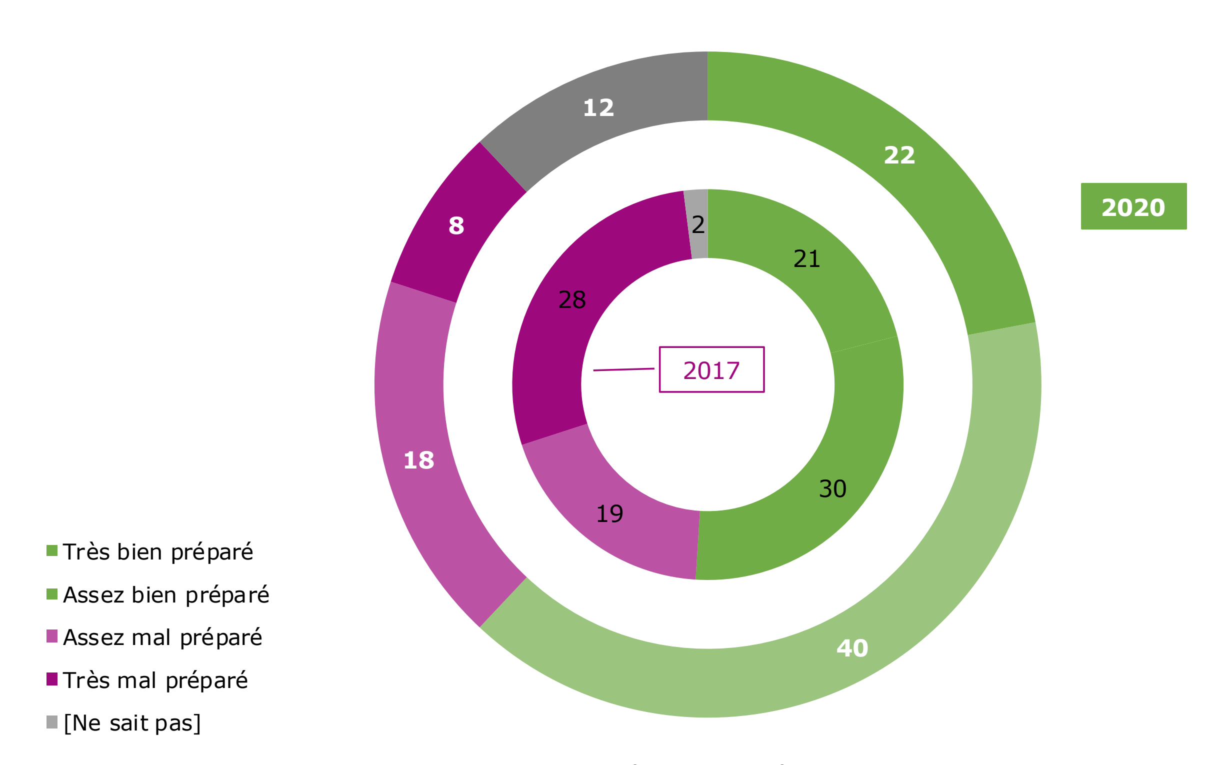
Exemple de lecture : 44% des 25-39 ans en emploi disent que leur droit à la déconnexion est garanti par une charte, contre 36% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

b) Les actifs de mieux en mieux préparés à l'usage des nouvelles technologies par la formation continue

En 2020, **plus de six actifs sur dix** (62%) ont le sentiment que **leur formation continue** (pendant leur vie active) **les a bien préparés à utiliser les nouvelles technologies** dans le cadre de leur travail.
Par rapport à 2017, la progression de cet indicateur est conséquente : +11 points. A l'inverse, la proportion d'actifs considérant être très mal préparés par la formation continue à l'utilisation des nouvelles technologies recule de 20 points (de 28% à 8 %) alors que la proportion de ceux qui se disent « assez mal » préparés reste relativement stable : -1 point, de 19% à 18%.

Cependant, il convient de noter que la proportion d'actifs qui n'est pas en mesure de donner une réponse tranchée à cette questionne augmente sensiblement, passant de 2% à 12%, soit +10 points.

Graphique 170 – Avez-vous le sentiment que votre formation continue (durant votre vie active) vous a bien préparé à utiliser les nouvelles technologies dans le cadre de votre travail ?
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus en emploi, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

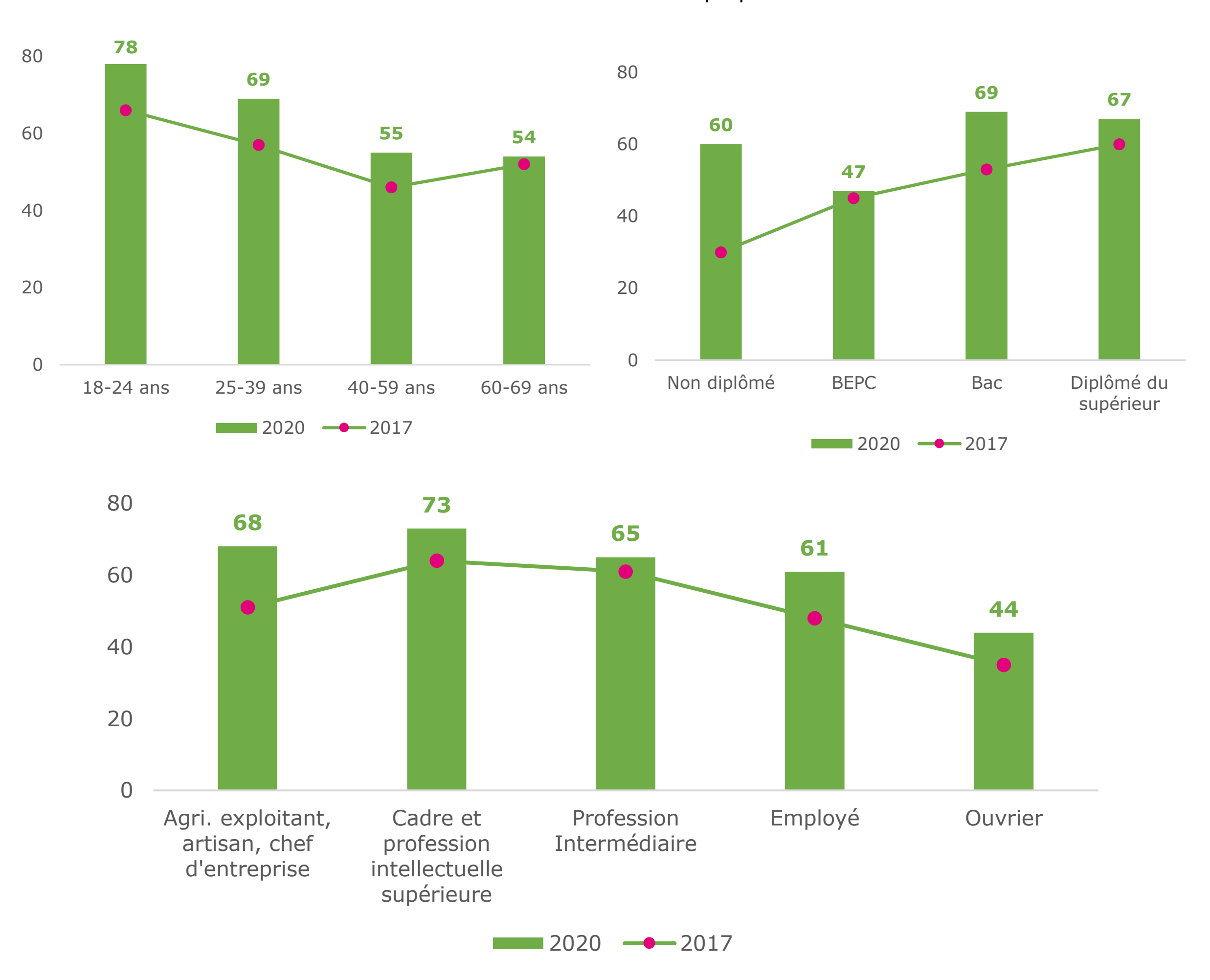
L'analyse socio-démographique (Tableau A 37, page 309, et Graphique 171) révèle des **différences catégorielles prononcées** :

- Le sentiment d'être **bien** préparés (62% en moyenne) est plus répandu chez les jeunes (78% des 18-24 ans et 69% des 25-39 ans), les personnes vivant dans un ménage de cinq personnes et plus (73%), les titulaires du bac (69%), les diplômés du supérieur (67%), les cadres (73%), les hauts revenus (66%) et les habitants de l'agglomération parisienne (74%).
- A l'inverse, le sentiment que leur formation continue les a **mal** préparés (27% en moyenne) à l'usage des nouvelles technologies dans leur quotidien professionnel est plus souvent partagé par les 40-59 ans (32%), les personnes vivant seules (32%), les titulaires d'un BEPC (33%), et les ouvriers (36%).

- Il est notable qu'un cinquième des ouvriers (20%) et des titulaires d'un BEPC (20%) ne savent pas répondre à cette question (12% en moyenne). Les plus âgés (70 ans et plus) ainsi que les non diplômés ont également davantage de difficultés à s'exprimer sur la formation continue.

Graphique 171 – Les avis positifs sur la formation continue ont plus progressé chez les moins de 40 ans et les moins diplômés

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus en emploi, en % jugeant que la formation continue les ab très bien ou assez bien préparés -

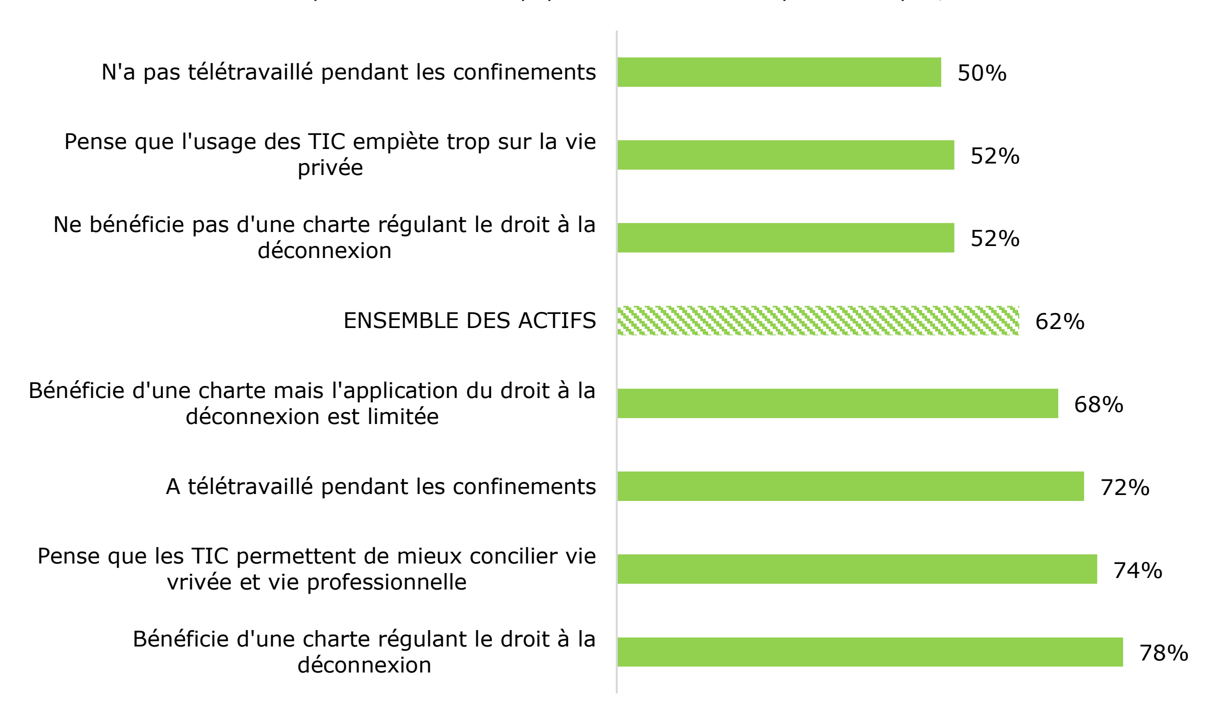


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

On constate également que **les actifs qui ont été en télétravail pendant les confinements sont plus nombreux à considérer que la formation continue les a bien préparés à l'usage des nouvelles technologies dans le cadre de leurs activités professionnelles** (72%, contre 62% en moyenne).

Probablement sont-ils plus experts et, aussi, plus habitués à l'usage des nouvelles technologies. Aussi, il convient de constater que les actifs bénéficiant d'une charte qui encadre et garantit l'application du droit à la déconnexion, ainsi que ceux qui estiment que les nouvelles technologies permettent une meilleure compatibilité entre vie privée et vie professionnelle sont plus nombreux à considérer que la formation continue les a bien préparés à l'utilisation des TIC dans le cadre de leur travail (Graphique 172).

Graphique 172 – Les télétravailleurs et les actifs qui bénéficient d'une charte ou d'un dispositif régulant le droit à la déconnexion plus enclins à louer la formation continue
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus en emploi, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

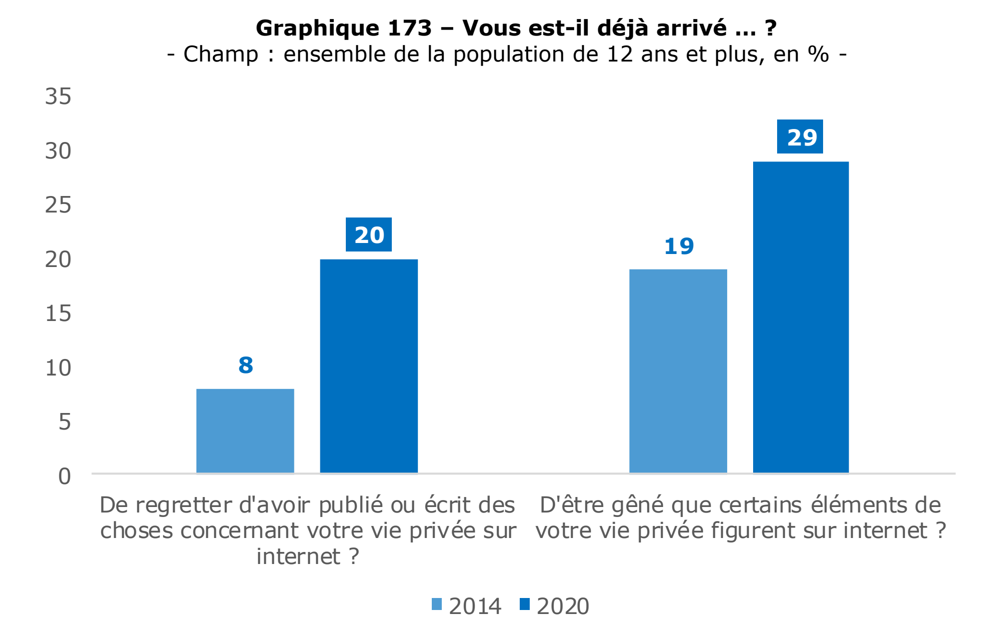
c) Dans l'ensemble de la population, on repère une hausse des situations embarrassantes liées à l'exposition de sa vie privée en ligne

Lorsqu'on analyse en détail la question **des situations embarrassantes liées à l'exposition de la vie privée en ligne, on constate une hausse** de la proportion de personnes qui regrettent d'avoir publié ou écrit des choses concernant leur vie privée sur internet mais aussi de celles qui se disent gênées que certains éléments de leur vie privée figurent sur internet. Ainsi, 20% regrettent d'avoir partagé des éléments de leur vie privée sur internet (+12 points par rapport à 2014).

Parallèlement, près de trois Français sur dix (29%, +10 points) se sentent gênés par la présence de certains éléments de leur vie privée sur la toile.

Au total, **plus d'un tiers des Français (34%) se retrouvent dans au moins une des deux situations**.

Graphique 173 – Vous est-il déjà arrivé … ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



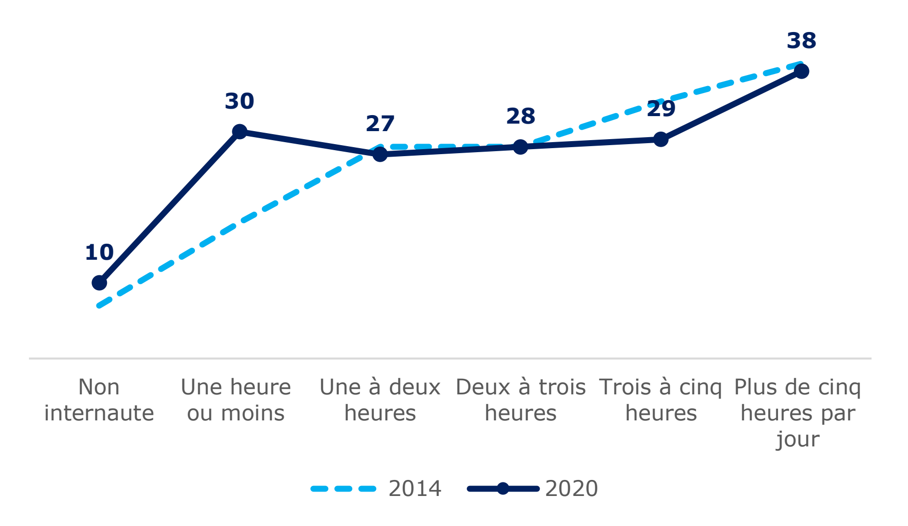
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Il est révélateur que **ces craintes quant à la visibilité publique de la vie privée ne sont pas réservées aux seuls internautes.** En effet, au sein des internautes les risques de la surexposition ou exposition involontaire de certains détails de la vie privée se trouvent à peine augmentés : 21% (+1 point par rapport à la moyenne) regrettent d'avoir mis en ligne certains détails de leur vie privée, 30% (+1 point) sont gênés par la présence de certains de ces détails sur la toile et 37% (+3 points) sont concernés par l'une des deux situations.

En revanche, **au sein des utilisateurs des réseaux sociaux, les risques se trouvent plus nettement majorés** : 26% (+6 points) pour ceux qui regrettent l'exposition publique d'éléments de la vie privée, 33% (+4 points) se disent gênés par la présence de ces éléments sur internet et 41% (+7 points) se retrouvent dans au moins une des deux situations

En 2014, plus le temps passé sur internet était important et plus grande était la probabilité d'avoir été gêné par la présence d'éléments intimes sur le net (Graphique 174). **En 2020, dès lors que l'on est internaute, et quel que soit le temps que l'on y passe, on a quasiment le même risque d'être gêné** : 30% de ceux qui passent une heure ou moins sur internet se disent gênées, contre 28% de ceux qui passent deux à trois heures sur la toile ou encore 29% de ceux qui se connectent trois à cinq heures. Seuls chez les très connectés, c'est-à-dire ceux qui se connectent cinq heures ou plus par jour, la proportion de personnes qui se disent gênés par des détails de la vie privée sur internet augmente sensiblement à 38%, contre 29% en moyenne.

Graphique 174 – En 2020, dès que l'on est internaute, on a un risque d'avoir été gêné par la présence d'éléments intimes sur internet
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Aussi, 34% des actifs (contre 20% en moyenne) déclarent être gênés par certains éléments de la vie privée circulant sur internet. Cette proportion est majorée chez les actifs qui considèrent que l'usage des nouvelles technologies empiète trop sur la vie privée (40%, contre 20% en moyenne).

L'analyse socio-démographique révèle quelques spécificités catégorielles, notamment en fonction de l'âge, du diplôme, du niveau de vie ou encore de la catégorie socio-professionnelle (Tableau 69 et Graphique 175). On ne constate pas, en revanche, de ressenti différent selon le genre puisque 34% des hommes et 35% des femmes sont concernés.

Il n'est pas rare, dans certains groupes, qu'un **sentiment de malaise soit majoritairement exprimé** quant aux résultats d'une exposition de sa vie privée sur internet. Cela n'était jamais le cas en 2014. Aujourd'hui, 59% des 18-24 ans, 53% des agriculteurs exploitants, commerçants, artisans et chefs d'entreprise ou encore 50% des 25-9 ans sont concernés.

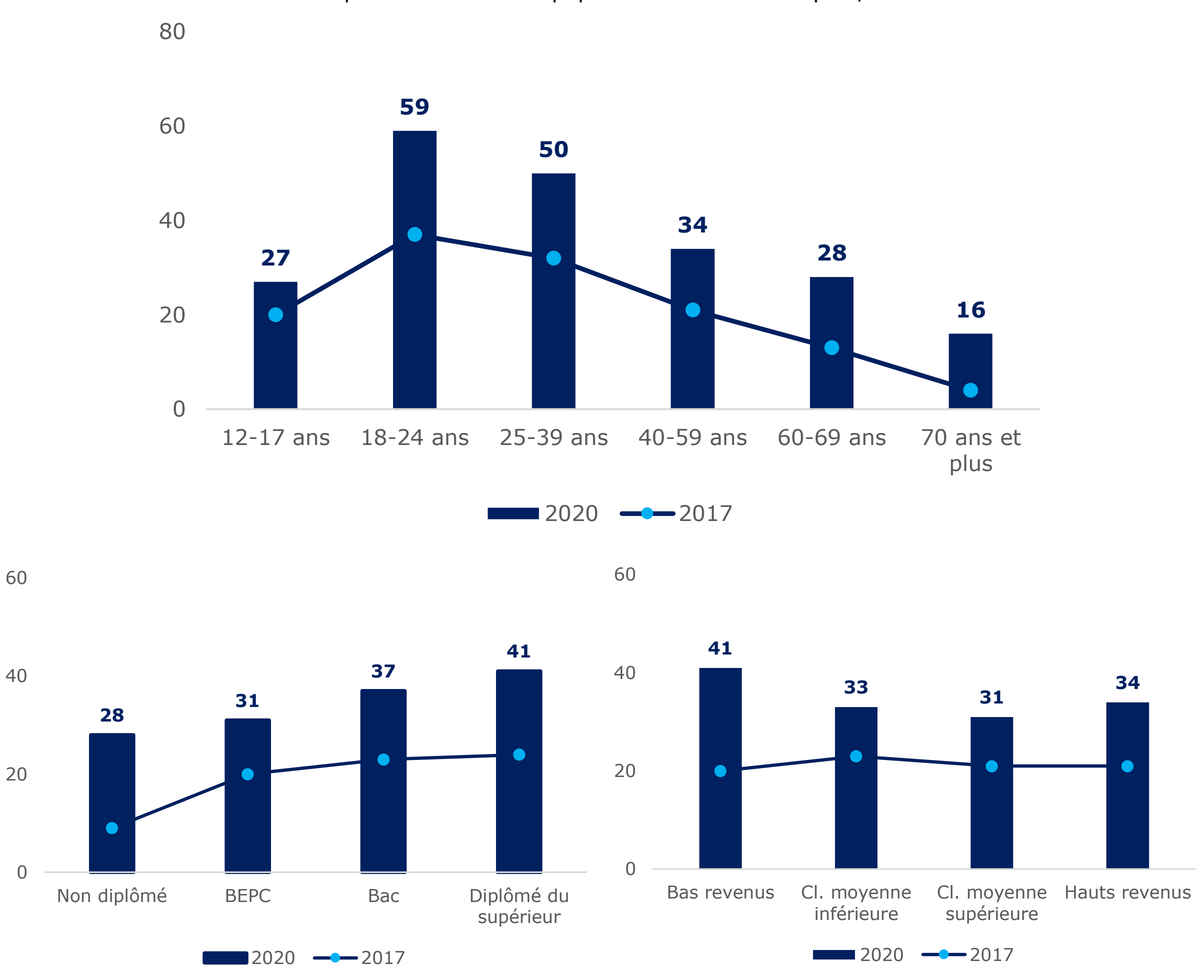
Les jeunes et les étudiants semblent d'avantage sensibles aux risques d'exposition de la vie privée. Ainsi, 59% des 18-24 ans (+ 22 points par rapport à 2014) et 50% des 25-39 ans ainsi que 47% des étudiants se sentent concernés par au moins un des deux risques.

En revanche, il convient de noter que les adolescents semblent très peu sensibilisés à ce type de questionnement : 27% des 12-17 ans contre 34% en moyenne. De même, plus de quatre répondants sur dix chez les cadres, les indépendants et les employés sont concernés par au moins un des deux risques.

Comme en 2014, plus la personne est diplômée et plus elle est susceptible d'avoir été exposée à au moins une situation de gêne ou de regret parce que des éléments privés ont été mis en ligne. De même, les habitants de Paris et son agglomération sont-ils davantage exposés (44%) que ceux qui résident en zone plus rurale (30%).

En 2020, les titulaires des bas revenus apparaissent comme les plus concernés (pour 41% d'entre eux). Ce n'était pas le cas en 2014, où la situation était sensiblement la même pour tous les niveaux de vie.

Graphique 175 – La hausse des situations embarrassantes liées à l'exposition de sa vie privée sur internet concerne toutes les catégories sociales
Plus de la moitié des 18-39 ans témoignent désormais de l'une ou de l'autre
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Tableau 69 – Situation embarrassante liée à l'exposition de sa vie privée sur internet, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		De regretter d'avoir publié ou écrit des choses sur votre vie privée sur internet	D'être gêné que des éléments de votre vie privée figurent sur internet	L'un ou l'autre
Sexe	Homme	21%	27%	34%
	Femme	19%	30%	35%
Age	12-17 ans	21%	20%	27%
	18-24 ans	**40%**	**47%**	**59%**
	25-39 ans	**31%**	**42%**	**50%**
	40-59 ans	18%	29%	34%
	60-69 ans	13%	24%	28%
	70 ans et plus	7%	14%	16%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	14%	25%	28%
	Deux personnes	16%	26%	31%
	Trois personnes	21%	31%	37%
	Quatre personnes	**27%**	**34%**	**41%**
	Cinq personnes et plus	**30%**	33%	**44%**
Diplôme	Non diplômé	17%	23%	28%
	BEPC	16%	27%	31%
	BAC	**25%**	27%	37%
	Diplômé du supérieur	**22%**	**36%**	**41%**
	12-17 ans	21%	20%	27%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**31%**	**51%**	**53%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**28%**	**39%**	**45%**
	Profession Intermédiaire	17%	29%	33%
	Employé	**28%**	**34%**	**42%**
	Ouvrier	19%	25%	34%
	Personne au foyer	14%	27%	31%
	Retraité	10%	18%	21%
	Autre inactif	**33%**	**35%**	**47%**
Niveau de vie	Bas revenus	**24%**	**34%**	**41%**
	Classes moyennes inférieures	19%	27%	33%
	Classes moyennes supérieures	18%	26%	31%
	Hauts revenus	18%	28%	34%
Taille d'agglomération	Communes rurales	17%	23%	30%
	2 000 à 20 000 hab.	18%	27%	32%
	20 000 à 100 000 hab.	19%	28%	34%
	Plus de 100 000 hab.	19%	30%	35%
	Agglomération parisienne	**28%**	**37%**	**44%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**20%**	**29%**	**34%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 47% des 18-24 ans disent qu'il leur est déjà arrivé d'être gêné que certains éléments de leur vie privée figurent sur internet, contre 29% de l'ensemble de la population en moyenne.

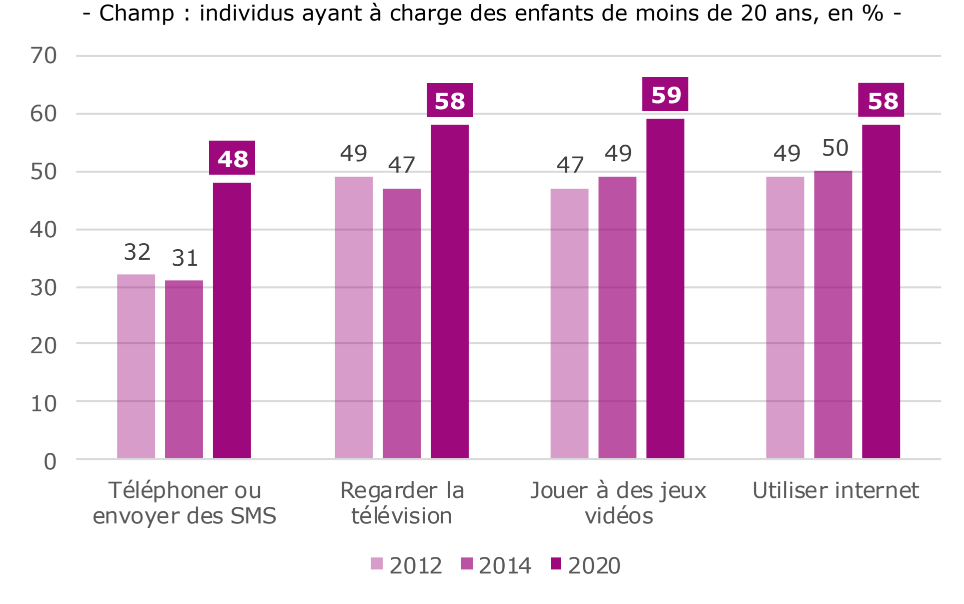
d) Les parents se disent de plus en plus vigilants quant au temps passé par leurs enfants sur les écrans

Selon un rapport de l'Observatoire français des drogues et des toxicomanies, publié en décembre 2016, les adolescents français passeraient en moyenne près de cinq heures par jour à 11 ans et plus de huit heures par jour à 15 ans devant les écrans[26]. Face aux risques psychologiques, de santé physique mais aussi d'exposition de données privées, le rôle des parents est souvent invoqué quant à la régulation des temps passés sur la toile. D'une façon générale, la population exprime, quant au temps passé sur internet, une certaine culpabilité. Une étude effectuée par le CREDOC pour l'ANSES en 2017 montre que 31% des Français culpabiliseraient en jugeant passer trop de temps sur la toile (+9 points entre 2012 et 2017).

Qui qu'il en soit, les parents se montrent de plus en plus sensibilisés à la question du temps passé par leurs enfants sur les écrans. 48% imposent des restrictions quant aux coups de téléphone ou aux SMS envoyés et près de six parents sur dix encadrent le temps passé devant la télévision, sur des jeux vidéo ou sur internet. Chacune de ces mesures d'encadrement et de limitation du temps d'écran des enfants connait une progression sensible par rapport aux mesures établies en 2012 ou encore en 2014 (Graphique 176). Par exemple, en 2020, 59% des parents encadrent le temps passé sur les jeux vidéo, soit 10 points de plus par rapport à 2014 et 12 points de plus par rapport à 2012. La hausse de l'encadrement de l'usage du téléphone est plus significative encore : 48% des parents si disent vigilants à cet égard, soit +17 points par rapport à 2014 et +16 points par rapport à 2012.

Graphique 176 - Avez-vous mis en place des règles, concernant vos enfants, qui limitent le temps qu'ils passent à chacune des activités suivantes ?

- Champ : individus ayant à charge des enfants de moins de 20 ans, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

[26] www.ofdt.fr/BDD/publications/docs/epcxjawc.pdf

L'analyse socio-démographique montre peu d'écarts significatifs (Tableau A 38, page 310).

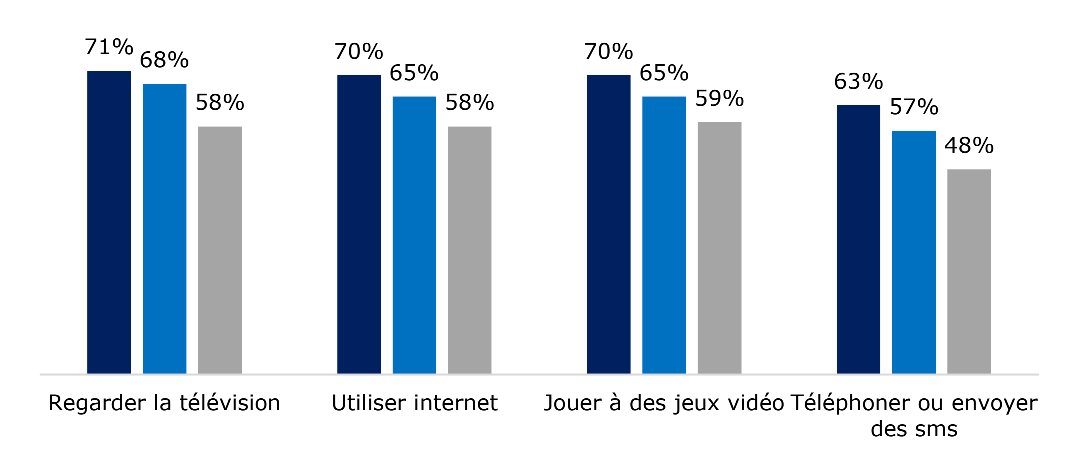
A peine note-t-on une plus grande vigilance quant au temps passé devant les écrans des habitants de l'agglomération parisienne, mais aussi – en ce qui concerne le temps passé devant la télévision - des cadres, alors que les employés cherchent plus souvent à mettre en place des règles encadrant l'usage du téléphone et l'envoi des SMS par leurs enfants.

Les parents les plus jeunes semblent les plus coercitifs mais il est probable que les enfants à leur charge soient plus jeunes et donc plus susceptibles d'avoir besoin de règles et de garde-fou.

La sensibilité des parents aux risques d'exposition de leur propre vie privée sur internet joue un rôle non négligeable. Ainsi, les parents qui regrettent la présence d'éléments de leur vie privée ou qui, par ailleurs, se disent gênés par la présence de ces informations sur la toile imposent significativement plus souvent des règles encadrant les pratiques digitales de leurs enfants. Par exemple, 70% des personnes regrettant la présence d'informations d'ordre privé sur la toile encadrent le temps passé par leur progéniture sur internet, contre 58% en moyenne pour l'ensemble des parents.

Graphique 177 - Les parents qui regrettent la présence d'éléments de leur vie privée sur internet ou qui se disent gênés par ces éléments posent un peu plus souvent des règles sur le temps passé par leurs enfants

- Champ : individus ayant à charge des enfants de moins de 20 ans, en % -

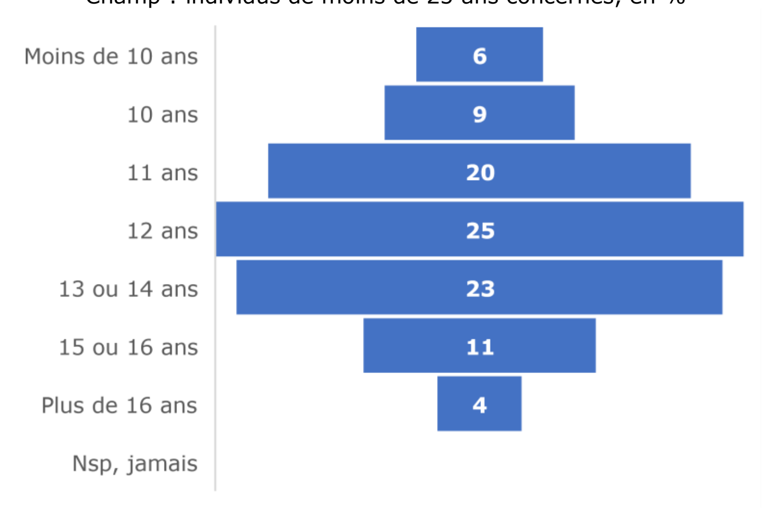


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

e) Un tiers des jeunes a eu son premier téléphone mobile avant 12 ans, un quart l'a eu l'année de ses 12 ans

En interrogeant les jeunes de moins de 25 ans sur l'âge qu'ils avaient lorsqu'ils ont eu leur premier téléphone mobile, 60% des jeunes répondants indiquent qu'ils avaient douze ans ou moins (Graphique 178) : 35% l'ont eu avant 12 ans et 25% l'année de leurs 12 ans.
Un tiers a eu un téléphone mobile au collège, à savoir entre 13 et 16 ans et seulement 4% l'ont eu après leurs 16 ans.

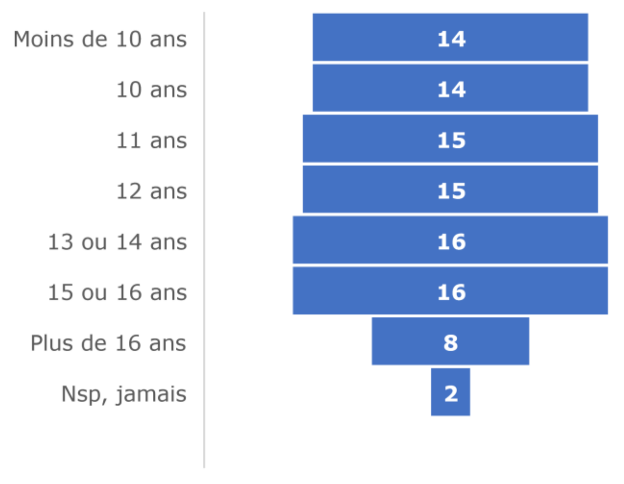
Graphique 178
A quel âge avez-vous reçu votre premier téléphone mobile ?
- Champ : individus de moins de 25 ans concernés, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les résultats sont cohérents avec les déclarations des personnes âgées de 25 ans ou plus ayant à charge un enfant de 6 ans ou plus. En effet, 58% des parents déclarent avoir acheté ou donné un téléphone mobile à leur enfant lorsque celui-ci avait 12 ans ou moins (Graphique 179).

Graphique 179
A quel âge votre enfant a-t-il eu son premier téléphone mobile ?
- Champ : individus de 25 ans ou plus, ayant à charge au moins un enfant de 6 ans ou plus concerné, en % -

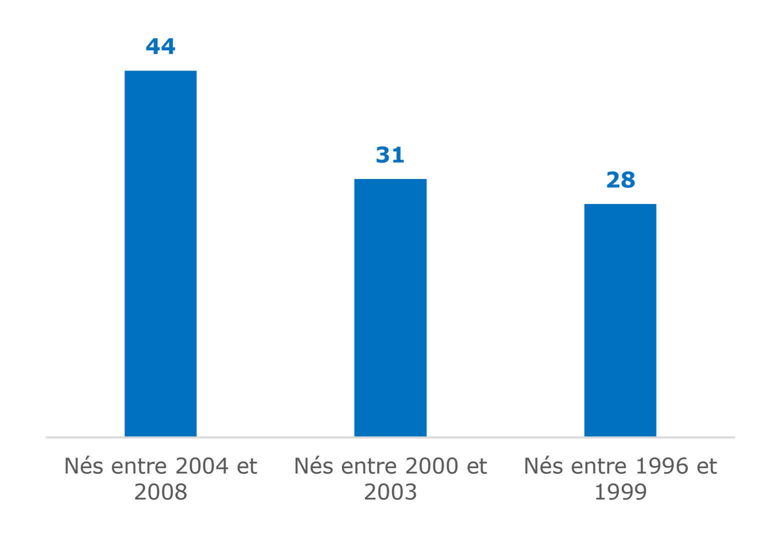


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Cependant, les parents interrogés font état d'un équipement à des enfants sensiblement plus jeunes puisque 28% d'entre eux auraient fourni un téléphone à des enfants de 10 ans ou moins, alors que les jeunes de 12 à 24 ans interrogés ne sont que 15% à l'avoir eu aussi tôt.

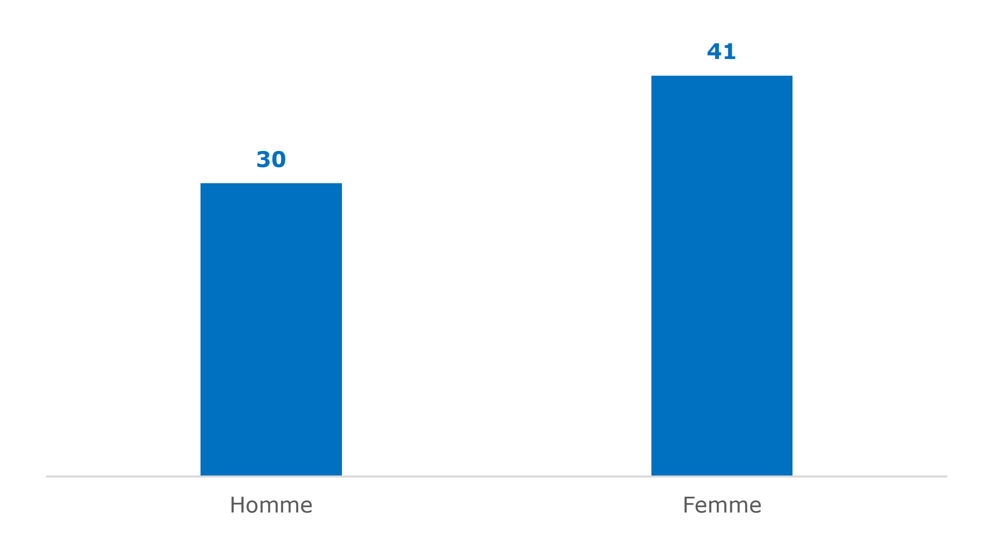
Cette **précocité** de plus en plus avancée peut s'apprécier plus aisément lorsqu'on détaille la situation des répondants de moins de 25 ans. Si on découpe en trois tranches d'âge, on constate que **la part de jeunes équipés avant 12 ans ne cesse de progresser**, passant de 28% pour la génération née entre 1996 et 1999 à 44% pour la génération 2004-2008 (Graphique 180). Autre spécificité : au sein des moins de 25 ans, **les filles se sont équipées plus tôt** que les garçons : 41% d'entre elles avaient un portable avant 12 ans, contre 30% seulement des garçons (Graphique 181).

Graphique 180 – Un équipement de plus en plus précoce
- Champ : individus de moins de 25 ans concernés, en % ayant eu leur premier téléphone mobile avant 12 ans-



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Graphique 181 – Les filles équipées en mobile plus tôt que les garçons
- Champ : individus de moins de 25 ans concernés, en % ayant eu leur premier téléphone mobile avant 12 ans-



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

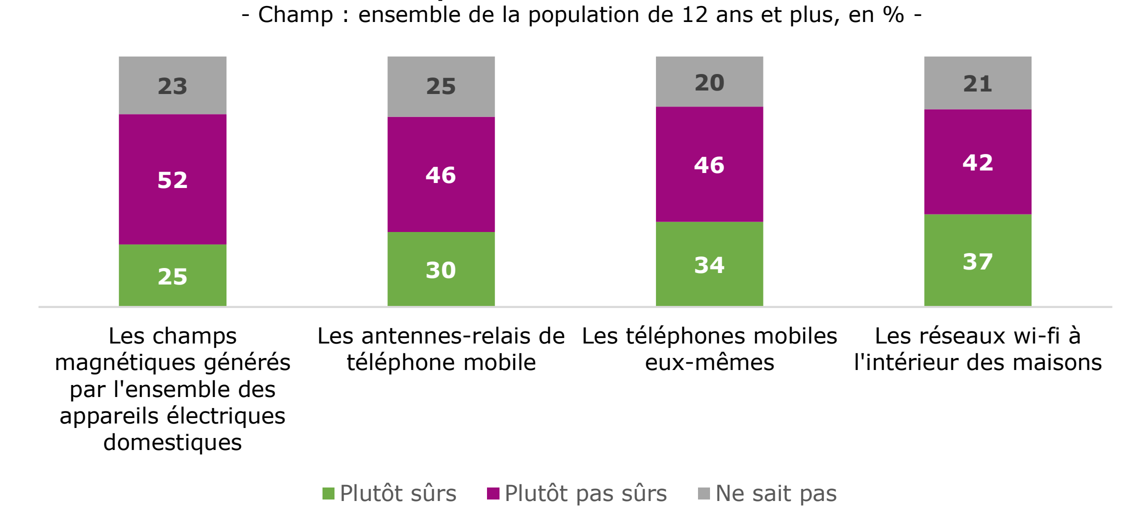
5. Les enjeux et précautions sanitaires face au développement du numérique

a) Même si la perception des Français tend à s'améliorer, les domaines du numérique ne sont pas considérés comme sûrs pour la santé humaine

Au global, les Français se montrent relativement inquiets face à la nocivité potentielle ou supposée des nouvelles technologies pour la santé humaine. Que ce soient les champs magnétiques générés par des appareils électriques domestiques, les antennes de téléphonie mobile, les téléphones mobiles eux-mêmes ou encore les réseaux Wi-Fi à l'intérieur des maisons, ces différents équipements sont jugés sûrs par une proportion assez faible, variant d'un quart (25% exactement pour les champs magnétiques générés par les différents appareils domestiques) à 37% (les réseaux Wi-Fi à l'intérieur des maisons) des répondants.

Les quatre dispositifs sont donc jugés, globalement, comme **peu sûrs** pour la santé humaine. Plus de la moitié des répondants (52%) jugent les champs magnétiques générés par l'ensemble des appareils domestiques comme peu sûrs, 46% pensent de même des antennes de relais ou des téléphones mobiles et 42% considèrent que les réseaux Wi-Fi à l'intérieur des maisons constituent un risque pour la santé humaine.

Graphique 182 – Aujourd'hui, les produits suivants vous semblent-ils plutôt sûrs ou plutôt pas sûrs pour la santé humaine ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



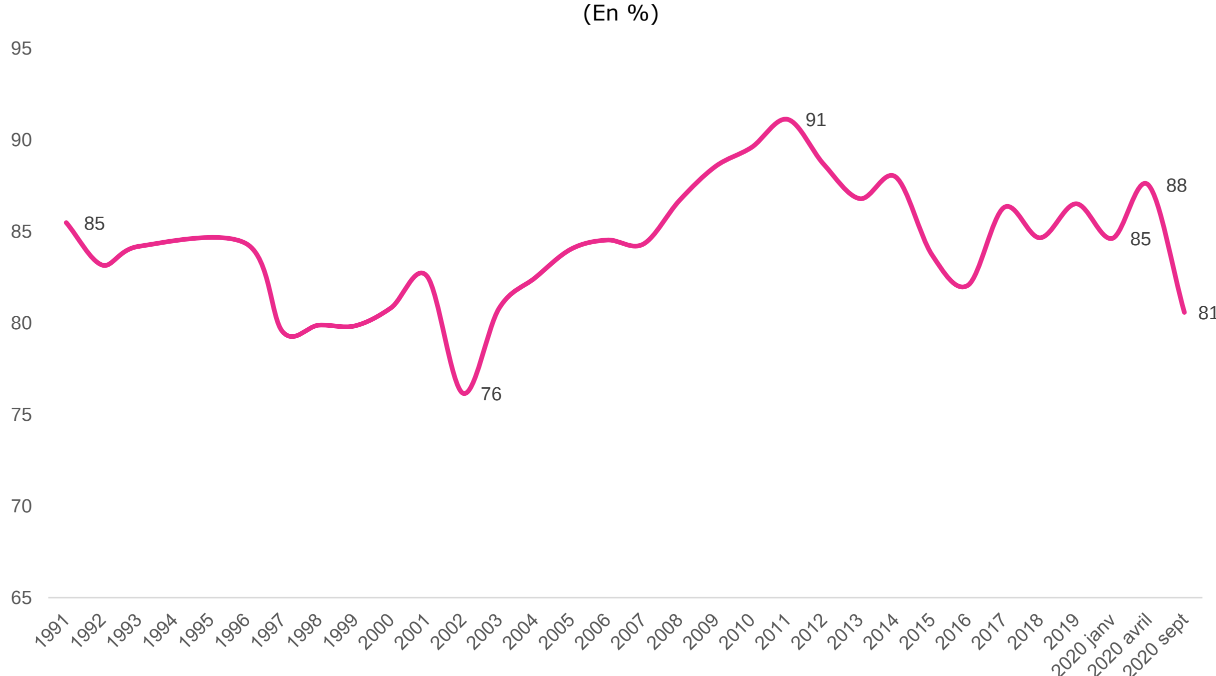
Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

On peut avancer plusieurs explications à cette relative méfiance à l'égard des effets des nouvelles technologies sur la santé humaine.

Parmi les facteurs conjoncturels, la crise sanitaire liée au coronavirus impacte fortement la perception des risques de santé et joue, plus largement, sur le sentiment de sécurité au quotidien. En septembre 2020, 72% de nos concitoyens s'inquiètent des risques de maladie grave et 63% du coronavirus, contre 52% d'inquiétude vis-à-vis des risques de chômage ou encore 40% face au risque d'accident de centrale nucléaire. Cette ambiance de menace qui plane sur la santé instille un sentiment diffus d'insécurité au quotidien. Ainsi, la proportion de personnes qui se sentent en sécurité dans leur vie

quotidienne a reculé de 7 points entre avril et septembre 2020 et se trouve 10 points en dessous du pic historique enregistré en 2010 : 81% contre 88% en avril 2020 et 91% en 2010.

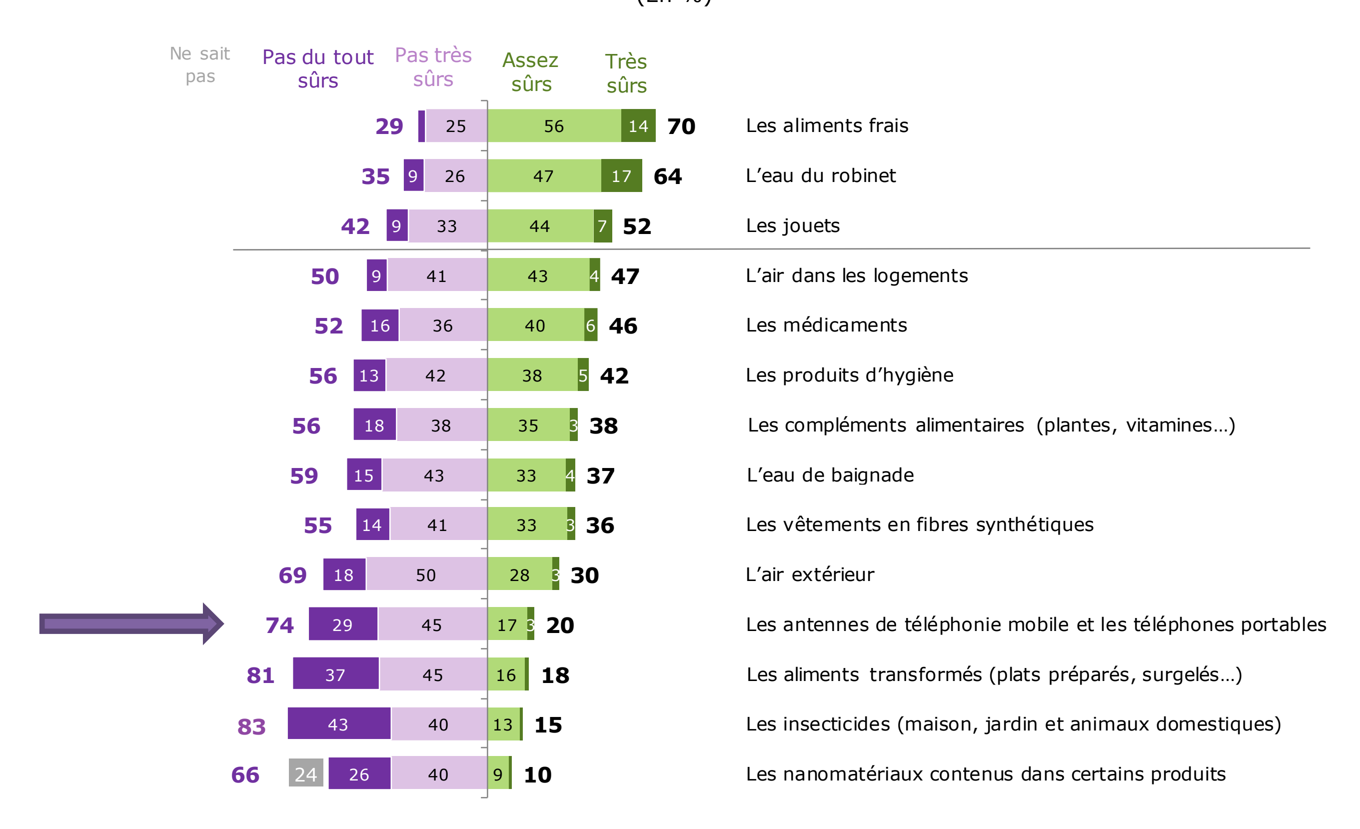
Graphique 183 – Dans votre vie quotidienne, vous sentez-vous en sécurité ?
(En %)



Source : CRÉDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations ».

Par ailleurs, comparés à d’autres produit et milieux de la vie quotidienne, les produits de télécommunications et de nouvelles technologies figurent **en bas** de la hiérarchie des produits et milieux les plus surs (Graphique 184). Parmi les quatorze milieux ou produits sur lesquels les Français ont donné leur avis à l’été 2019, seuls trois (les aliments frais, l’eau du robinet et les jouets) semblent très sûrs ou assez sûrs pour une majorité. Les produits qui inquiètent le plus les Français sont parmi ceux qui ont subi le plus d’interventions humaines : nanomatériaux, insecticides, antennes de téléphonie mobile. Ainsi, 74% se méfient des antennes de téléphonie mobile, contre seulement 29% des Français qui se méfient des aliments fais et 35% qui se méfient de l’eau du robinet.

Graphique 184 – Aujourd'hui, ces milieux ou ces produits vous semblent-ils très sûrs, assez sûrs, pas très sûrs ou pas du tout sûrs pour la santé humaine ?
(En %)

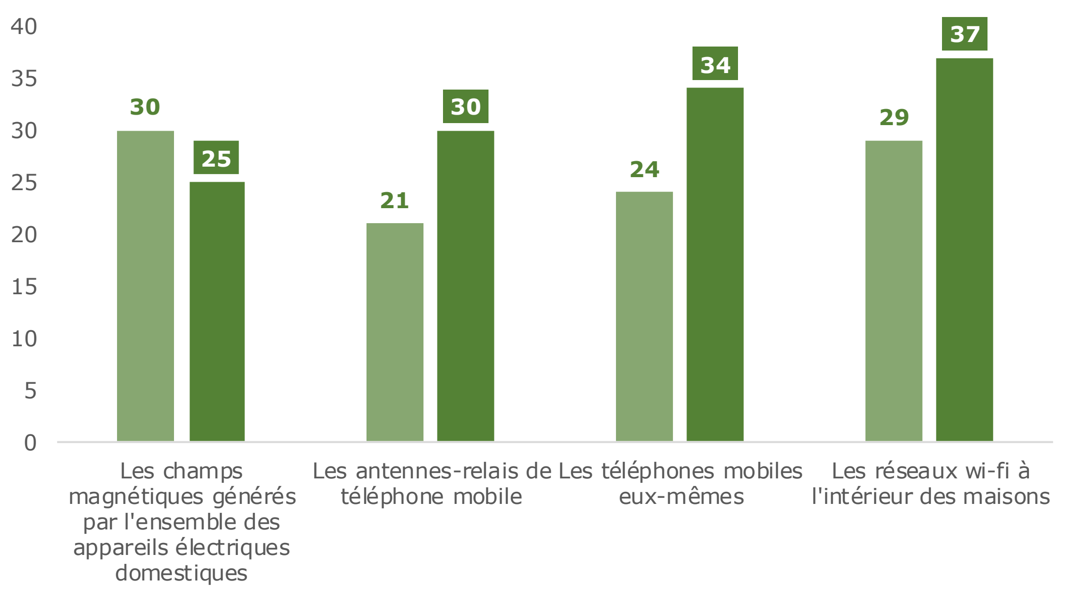


Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2019
Note : Les réponses « Ne sait pas » (1 à 9% des interviews) ne sont pas présentées dans le graphique à l'exception des réponses pour les nanomatériaux, où le taux de « ne sait pas » atteint 24%.

Par rapport à 2014, les évolutions sont marquées. Dans l'ensemble, l'opinion publique se montre plus rassurée par rapport à la question de la sûreté des quatre produits ou installations technologiques pour la santé humaine (Graphique 185). Ainsi, l'impression de sécurité progresse pour trois d'entre eux. La progression la plus marquée concerne les téléphones mobiles eux-mêmes. En 2020, 34% des Français estiment que les téléphones mobiles sont plutôt sûrs d'un point de vue sanitaire, contre 24% en 2014, soit une hausse de 10 points. Le sentiment que les antennes relais de téléphonie mobile soient des installations plutôt sûres progresse également et cela dans des proportions quasi identiques : une hausse +9 points (on passe de 21% à 30%). En 2020, les réseaux Wi-Fi sont, quant à eux, le produit considéré le plus sûr. 37% des Français estiment qu'ils ne représentent plutôt pas de danger pour la santé, contre 29% en 2014 (+ 8 points).

Alors que les champs magnétiques générés par l'ensemble des appareils électroniques domestiques étaient considérés comme le domaine le plus sûr en 2014, ils ferment désormais la marche. En effet, pour ce domaine en particulier, on constate une évolution vers plus de défiance, à rebours de ce qui se passe pour les autres produits. Les Français se disent moins rassurés s'agissant de l'impact sanitaire des champs magnétiques domestiques en 2020 que six ans plus tôt. 25% de nos concitoyens estiment aujourd'hui qu'il s'agit d'un domaine plutôt sûr, contre 30% en 2014 (soit une baisse de -5 points).

Graphique 185 – Aujourd'hui, les produits suivants vous semblent-ils plutôt sûrs ou plutôt pas sûrs pour la santé humaine ? Evolution 2014-2020 de la proportion de « plutôt sûrs »
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

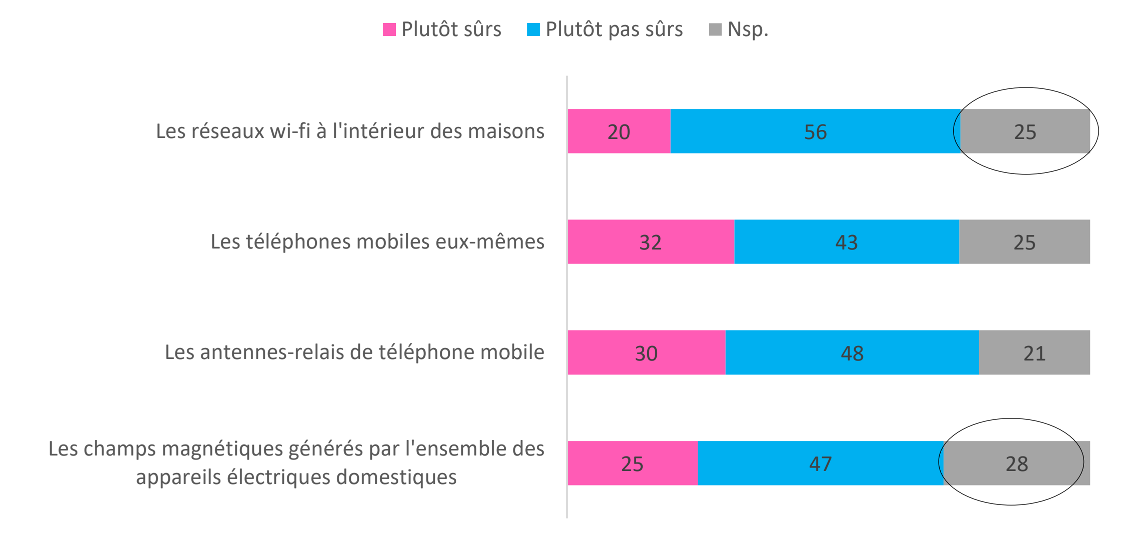
L'analyse socio-démographique montre que les hommes, les diplômés du supérieur, les classes moyennes supérieures, les cadres et dans une moindre mesure les titulaires de hauts revenus sont plus enclins à considérer ces quatre produits comme sûrs (Tableau 70, page 249).

Alors que les femmes sont systématiquement plus méfiantes à l'égard de la sureté sanitaire de l'ensemble des quatre produits, il convient de préciser que la proportion de femmes qui ne savent pas répondre est élevée (Graphique 186). Pour les antennes relais (28% « Nsp. », contre 25% « plutôt sûrs ») et les champs électriques (25% contre 20%) la proportion de femmes qui s'abstiennent à donner d'une réponse est même supérieure à la proportion de femmes exprimant leur confiance.

Les jeunes sont plus souvent confiants dans la sécurité des quatre domaines que leurs ainés (Graphique 187), bien que ces différences soient relativement tenues pour l'item « les téléphones mobiles » : 37% pour les 12-17 ans, 38% pour les 18-24 ans et 33% pour les 70 ans et plus. Par rapport à 2014, la confiance dans la sûreté des produits a augmenté dans l'ensemble des tranches d'âges pour trois des quatre produits. Les champs magnétiques générés par l'ensemble des appareils électriques domestiques forment la seule exception notable. La confiance dans ce produit baisse dans toutes les classes d'âge, et plus particulièrement chez les sexagénaires (- 16 points, contre - 5 points en moyenne).

Graphique 186 – Aujourd'hui, les produits suivants vous semblent-ils plutôt sûrs ou plutôt pas sûrs pour la santé humaine ?

- Champ : ensemble des femmes de 12 ans et plus, en % -

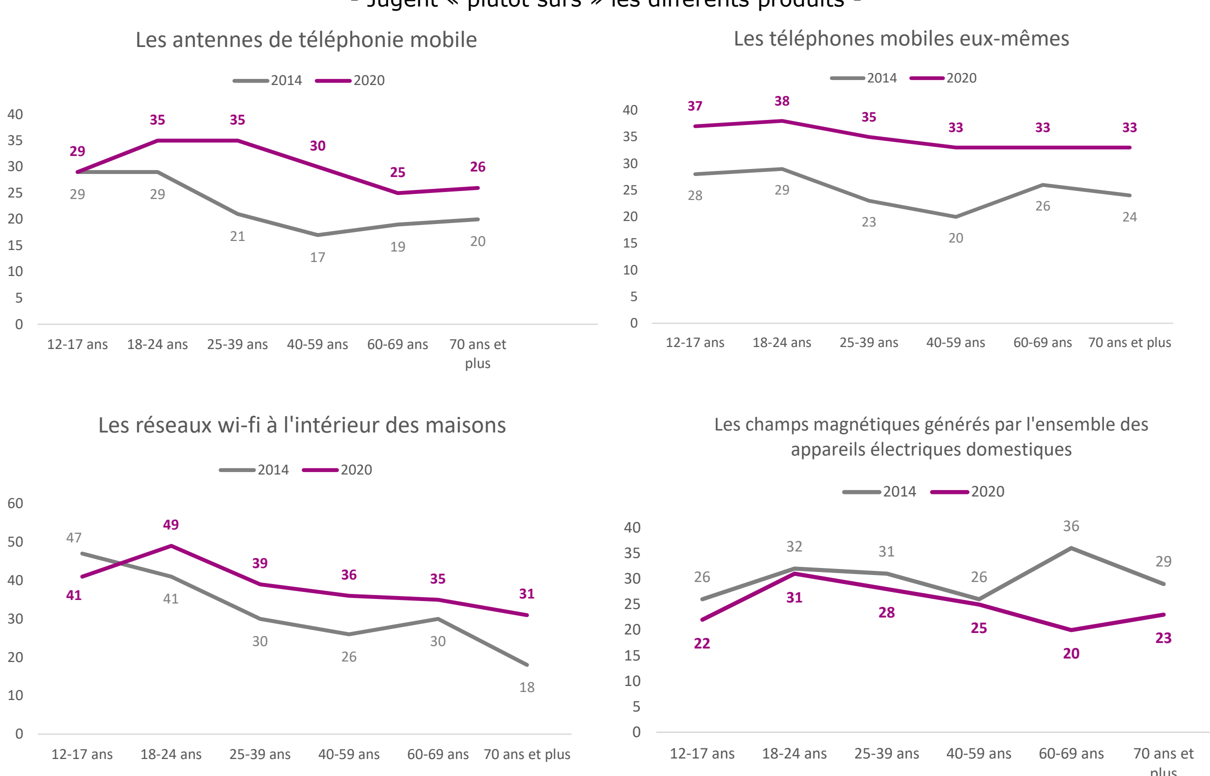


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Graphique 187 – Les jeunes sont plutôt moins préoccupés par les effets sanitaires des nouvelles technologies

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

- Jugent « plutôt sûrs » les différents produits -



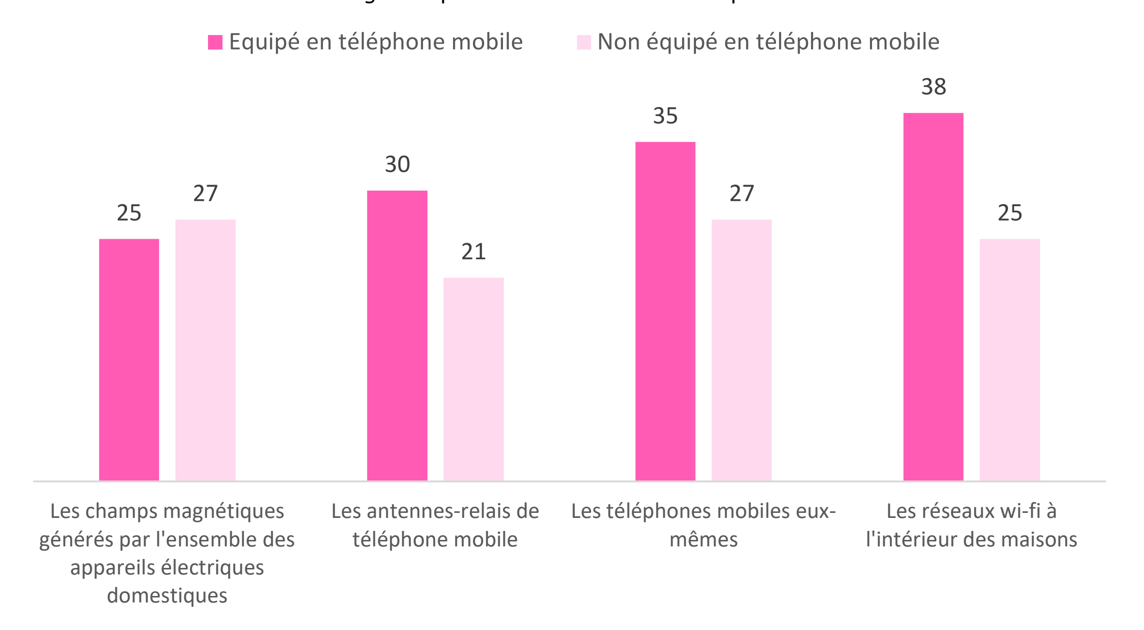
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Et qu'en est-il des principaux concernés, à savoir les individus équipés en téléphone mobile ? Ils se révèlent plus confiants que l'ensemble de la population dans la sécurité d'utilisation pour la santé humaine des antennes de téléphonie mobile (+9 points par rapport aux personnes ne disposant pas de téléphone mobile), des téléphones mobiles eux-mêmes (+8 points) et des réseaux Wi-Fi à l'intérieur

des maisons (+13 points). En revanche, s'agissant des champs magnétiques générés par l'ensemble des appareils électriques domestiques, les personnes équipées d'un téléphone portable s'inquiètent au même titre que les autres.

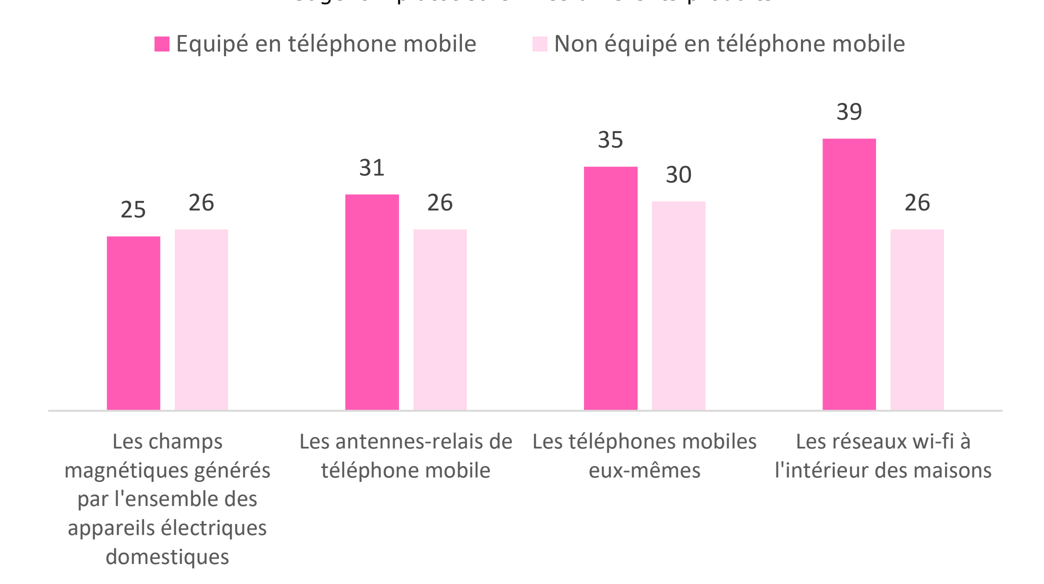
Il en est de même pour les personnes disposant d'une connexion à internet à domicile, plus nombreuses à juger sûrs les réseaux Wi-Fi (+13 points par rapport aux non équipés), les téléphones mobiles (+5 points) et les antennes de téléphonie mobile (+5 points). Ce surplus de confiance ne s'étend pas aux champs magnétiques générés par les appareils électriques domestiques.

Graphique 188 – Les personnes équipées en téléphone mobile sont, en moyenne, plus confiantes dans la sûreté des produits que celles qui ne possèdent pas de téléphone mobile
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -
- Jugent « plutôt sûrs » les différents produits -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Graphique 189 – Les personnes disposant d'une connexion à internet à domicile sont, en moyenne, plus confiantes dans la sûreté des produits que celles qui ne possèdent pas de téléphone mobile
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -
- Jugent « plutôt sûrs » les différents produits -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 70 – Sentiment de sureté ressenti vis-à-vis de différents produits, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

		Les champs magnétiques générés par l'ensemble des appareils électriques domestiques	Les antennes de relais de téléphone	Les téléphone mobiles eux-mêmes	Les réseaux wi-fi à l'intérieur des maisons
Sexe	Homme	**31%**	**36%**	**39%**	**42%**
	Femme	20%	25%	30%	32%
Age	12-17 ans	22%	29%	37%	41%
	18-24 ans	**31%**	35%	38%	**49%**
	25-39 ans	**28%**	**35%**	35%	39%
	40-59 ans	25%	30%	33%	36%
	60-69 ans	20%	25%	33%	35%
	70 ans et plus	23%	26%	33%	31%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	28%	30%	37%	36%
	Deux personnes	23%	28%	33%	35%
	Trois personnes	26%	31%	33%	38%
	Quatre personnes	26%	31%	35%	38%
	Cinq personnes et plus	23%	34%	36%	**44%**
Diplôme	Non diplômé	23%	25%	30%	28%
	BEPC	23%	27%	33%	34%
	BAC	24%	29%	33%	37%
	Diplômé du supérieur	**29%**	**35%**	**38%**	**41%**
	12-17 ans	22%	29%	37%	41%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	28%	30%	32%	39%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**37%**	**41%**	**42%**	**46%**
	Profession Intermédiaire	25%	31%	33%	37%
	Employé	25%	31%	34%	40%
	Ouvrier	23%	27%	34%	37%
	Personne au foyer	20%	24%	35%	29%
	Retraité	23%	26%	33%	32%
	Autre inactif	21%	28%	32%	37%
Niveau de vie	Bas revenus	21%	27%	32%	34%
	Classes moyennes inférieures	21%	27%	31%	34%
	Classes moyennes supérieures	**28%**	**36%**	**39%**	**40%**
	Hauts revenus	**31%**	33%	**38%**	**45%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	22%	28%	33%	35%
	2 000 à 20 000 hab.	24%	28%	34%	35%
	20 000 à 100 000 hab.	23%	27%	32%	34%
	Plus de 100 000 hab.	26%	31%	36%	38%
	Agglomération parisienne	**30%**	**34%**	36%	39%
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**25%**	**30%**	**34%**	**37%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

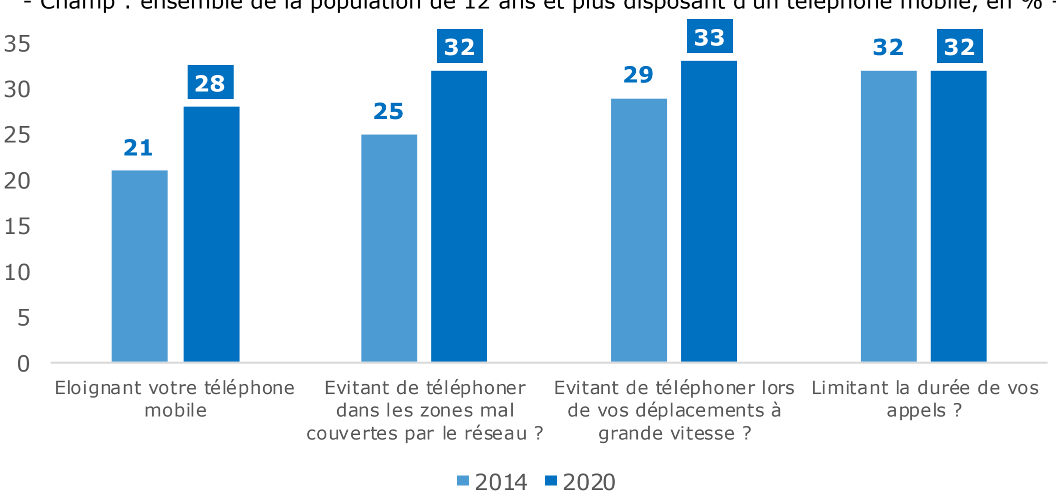
Exemple de lecture : 49% des 18-24 ans estiment que les réseaux Wi-Fi à l'intérieur des maisons sont plutôt sûrs, contre 28% de l'ensemble de la population en moyenne.

b) *Les mesures de précautions dans l'usage des téléphones mobiles se diffusent dans la population, mais restent cependant minoritaires*

Face aux inquiétudes d'une grande partie de l'opinion, quelles actions individuelles les détenteurs d'un téléphone mobile mettent-ils concrètement en œuvre pour prévenir les effets d'exposition aux ondes radios émises par le dispositif mobile ? Les répondants ont été interrogés sur quatre comportements préventifs possibles. Force est de constater que ces quatre actions individuelles suscitent une adhésion dans des proportions pratiquement identiques. 33% évitent de téléphoner lors de leurs déplacements à grande vitesse, 32% limitent la durée des appels, 32% évitent de téléphoner dans les zones mal couvertes par le réseau et 28% éloignent leur téléphone mobile en utilisant par exemple un kit piéton ou une oreillette (Graphique 190).

Par rapport à 2014, les Français ont **un peu plus souvent** recours à ces pratiques préventives. La proportion de personnes éloignant le téléphone mobile a progressé de +7 points. Il en est de même pour la proportion de personnes évitant de téléphoner dans des zones mal desservies (+7 points) et dans une moindre mesure pour celles qui évitent de téléphoner lors de leurs déplacements à grande vitesse (+4 points). En revanche, la proportion de Français qui limitent la durée de leurs appels pour réduire l'exposition aux ondes radio est restée stable.

Graphique 190 - Lorsque vous utilisez votre téléphone mobile, êtes-vous vigilant à limiter votre exposition aux ondes radios émises par votre téléphone en … ?
(Proportion de réponses positives)
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

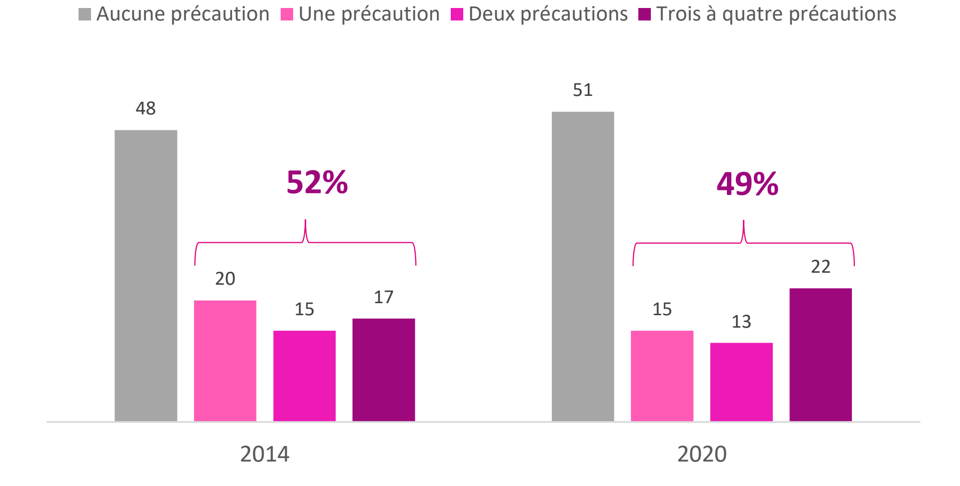
L'analyse socio-démographique montre que les seniors et les non-diplômés sont parmi ceux qui agissent le plus sur la durée de leurs appels et qui évitent de téléphoner dans les zones mal couvertes par le réseau. A l'inverse, les 18-24 ans mais aussi les cadres et les indépendants privilégient, pour leur part, les appels via des kits mains libres ou encore évitent de passer des coups de téléphone lors de leurs déplacements à grande vitesse (Tableau 71).

Au total, 49% des possesseurs d'un téléphone mobile adoptent au moins une des quatre mesures de précaution testés pour limiter l'exposition aux ondes radios. Par rapport à 2014, cette proportion est en légère diminution (- 3 points). Ce résultat mérite néanmoins d'être nuancé. En effet, si la proportion de personnes prenant une mesure de précaution et celles adoptant deux mesures reculent de -5 et -

2 points respectivement, la proportion des multi-précautionneux progresse. En 2020, 22% des détenteurs d'un téléphone mobile adoptent trois ou quatre des mesures de précaution citées, contre 17% en 2014. (+ 5 points).

Graphique 191 – Les précautions prises afin de limiter l'exposition aux ondes radios émises par le téléphone mobile

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % -

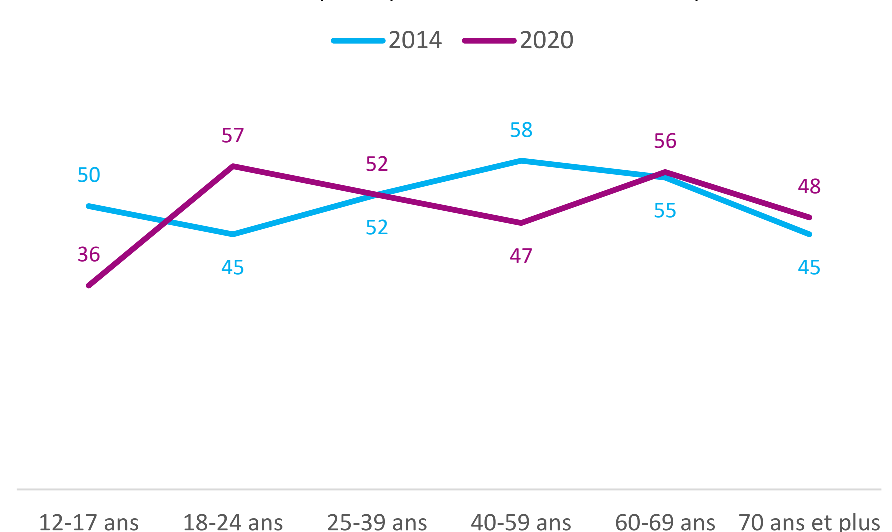


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Une analyse des résultats selon les variables socio-démographiques montre que le réflexe d'adopter des mesures de précaution est répandu de façon assez homogène à travers le corps social. Les différences catégorielles sont tenues, seuls les indépendants (57%), les 18-24 ans (57%) ainsi que les sexagénaires (56%) adoptent légèrement plus souvent au moins une action de précaution pour diminuer l'exposition aux ondes radios lorsqu'ils téléphonent.

Par rapport à 2014, on observe toutefois un relatif relâchement chez les 12-17 ans et les 40-59 ans qui sont moins nombreux à adopter au moins une mesure de sécurité : 36%, contre 50% en 2014 pour les benjamins et 47%, contre 58% pour les quadras et quinquagénaires. A l'inverse, les 18-24 ans font plus souvent attention à se protéger des ondes radios de leur téléphone mobile : 57% adoptent au moins une mesure de sécurité contre 45% en 2014, soit une progression de +12 points.

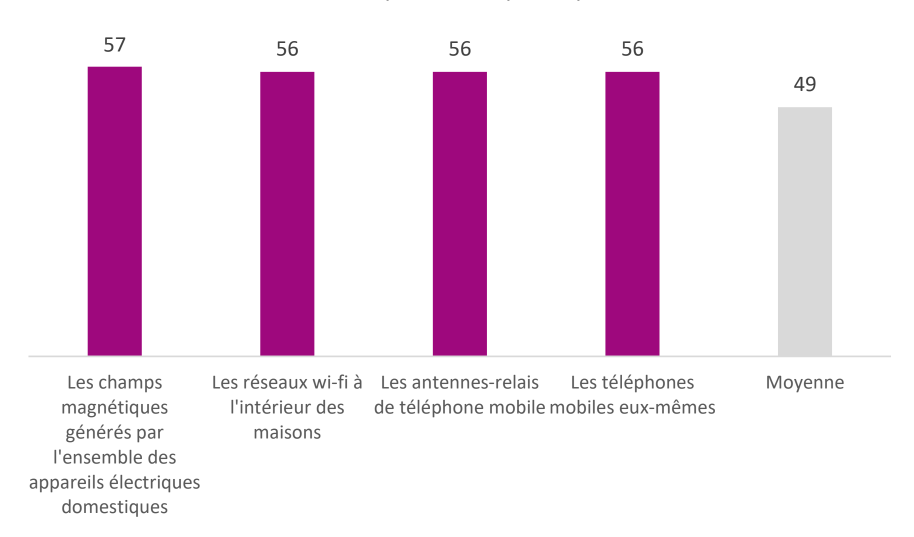
Graphique 192 – Les précautions prises afin de limiter l'exposition aux ondes radios émises par le téléphone mobile
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % adoptant au moins un des quatre précautions citées dans l'enquête-



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Force est de constater que le jugement porté sur la sécurité sanitaire des antennes relais, des téléphones mobiles, des réseaux Wi-Fi ou encore des champs magnétiques générés par les appareils domestiques joue un rôle : **plus les individus leur imputent des effets sur la santé et plus ils prennent de précautions.** Par exemple, 56% des personnes détenant un téléphone portable et jugeant les téléphones mobiles plutôt pas sûrs ont adopté au moins une mesure pour se protéger des ondes radios (contre 49% des détenteurs en moyenne).

Graphique 193 – Influence de l'innocuité supposée des antennes-relais, des téléphones mobiles, des réseaux Wi-Fi et des champs magnétiques sur le fait de prendre au moins une précaution afin e limiter l'exposition aux ondes radios
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, disposant d'un téléphone mobile en % prenant au moins une des quatre précautions citées dans l'enquête -
- Selon les réponses : « plutôt pas sûrs »



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 71 – Les comportements de vigilance déclarés, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en %

		En éloignant votre téléphone mobile (kit piéton …)	En évitant de téléphoner dans les zones mal couvertes	En évitant de téléphoner pendant les déplacements à grande vitesse	En limitant la durée de vos appels
Sexe	Homme	29%	30%	31%	32%
	Femme	28%	**34%**	**34%**	33%
Age	12-17 ans	25%	21%	23%	23%
	18-24 ans	**39%**	30%	**39%**	32%
	25-39 ans	**35%**	29%	35%	31%
	40-59 ans	28%	31%	31%	29%
	60-69 ans	26%	**38%**	**37%**	**38%**
	70 ans et plus	22%	**38%**	32%	**41%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	28%	32%	29%	**35%**
	Deux personnes	26%	**34%**	34%	34%
	Trois personnes	28%	30%	32%	30%
	Quatre personnes	**33%**	27%	34%	30%
	Cinq personnes et plus	33%	35%	35%	27%
Diplôme	Non diplômé	25%	**39%**	33%	**40%**
	BEPC	28%	**37%**	34%	**35%**
	BAC	26%	28%	33%	32%
	Diplômé du supérieur	**31%**	29%	33%	30%
	12-17 ans	25%	21%	23%	23%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	32%	35%	**40%**	**40%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**39%**	33%	35%	35%
	Profession Intermédiaire	27%	23%	27%	25%
	Employé	28%	27%	32%	27%
	Ouvrier	27%	31%	32%	28%
	Personne au foyer	30%	35%	33%	**38%**
	Retraité	24%	**39%**	34%	**40%**
	Autre inactif	34%	34%	35%	28%
Niveau de vie	Bas revenus	**33%**	**36%**	**37%**	**36%**
	Classes moyennes inférieures	29%	34%	32%	34%
	Classes moyennes supérieures	26%	26%	32%	28%
	Hauts revenus	26%	30%	28%	28%
Taille d'agglomération	Communes rurales	25%	33%	29%	32%
	2 000 à 20 000 hab.	25%	31%	30%	29%
	20 000 à 100 000 hab.	31%	31%	36%	33%
	Plus de 100 000 hab.	30%	29%	34%	33%
	Agglomération parisienne	**34%**	**36%**	35%	34%
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**28%**	**32%**	**33%**	**32%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

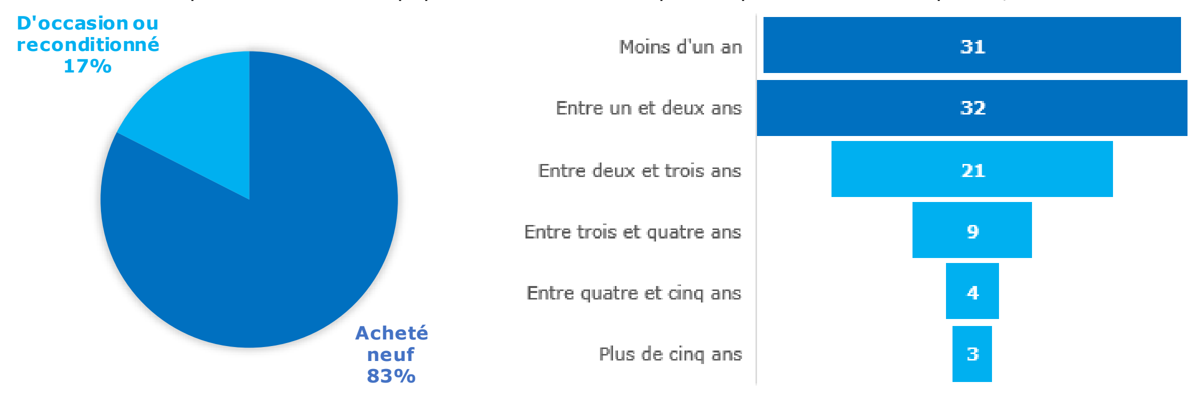
Exemple de lecture : 39% des 18-24 ans équipés d'un téléphone mobile sont vigilants à limiter leur exposition aux ondes en éloignant leur téléphone mobile (par exemple avec un kit piéton ou une oreillette), contre 28% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

6. Numérique et développement durable : sobriété, obsolescence et recyclage

a) *Les possesseurs de smartphone optent pour des produits neufs et récents*

83% des possesseurs actuels d'un smartphone l'ont **acheté neuf** tandis que 17% d'entre eux ont préféré acquérir un modèle **d'occasion ou reconditionné** (Graphique 194). L'acquisition de ces smartphones est souvent récente : 31% datent de moins d'un an, 32% entre un et deux ans et 21% entre deux et trois ans. Seuls 16% des détenteurs de smartphone affirment l'avoir depuis plus longtemps.

Graphique 194
De quel type de smartphone s'agit-il ?
Depuis combien de temps détenez-vous ce smartphone ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un smartphone, en % -

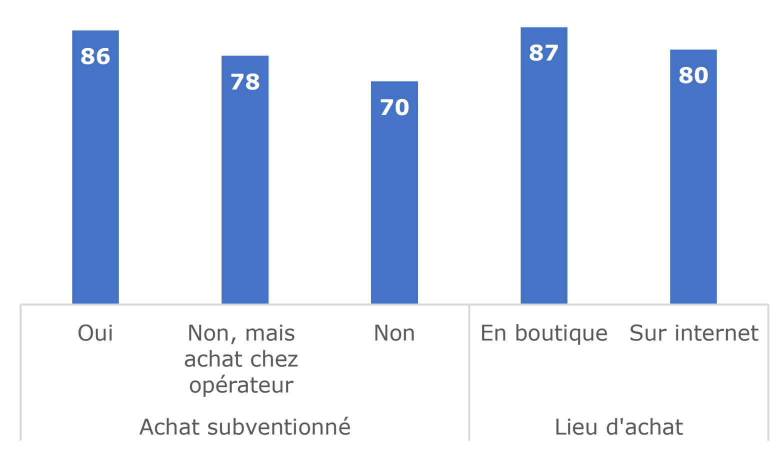


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

L'achat d'un smartphone neuf (Tableau A 39, page 311) est en lien avec un profil plus aisé et urbain. Les cadres et membres des professions intellectuelles supérieures (89%, +15 points d'écart à la moyenne), les membres des professions intermédiaires (82%), les diplômés du supérieur (83%) et les 25-39 ans (83%), les hauts revenus (79%), les habitants de l'agglomération parisienne (78%) ou encore les foyers comportant quatre (79%) ou cinq personnes (81%), ont ainsi plus souvent acheté un smartphone neuf que reconditionné ou d'occasion. Les jeunes, de 12 à 17 ans (25%) et de 18-24 ans (27%) sont plus souvent concernés par l'acquisition de portable de seconde main.

Lorsque le détenteur du smartphone bénéficie d'une **subvention** à l'achat de la part de son opérateur mobile, la probabilité qu'il ait acheté un produit neuf est plus élevée (86%). Quand il l'a acheté ailleurs, la part de produit neuf passe à 70%. Entre ces deux extrêmes, on mesure 78% d'achat d'un smartphone neuf lorsque l'acquisition se fait chez l'opérateur, mais sans subvention (Graphique 196). De même, un achat **en boutique**, chez l'opérateur se traduit plus souvent par l'accès à un matériel neuf (87%) que l'achat sur un site internet (80%).

Graphique 195 - L'achat subventionné par un opérateur etl'achat en boutique impliquent plus souvent l'achat d'un smartphone neuf
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un smartphone, en % de smartphone neuf acheté -

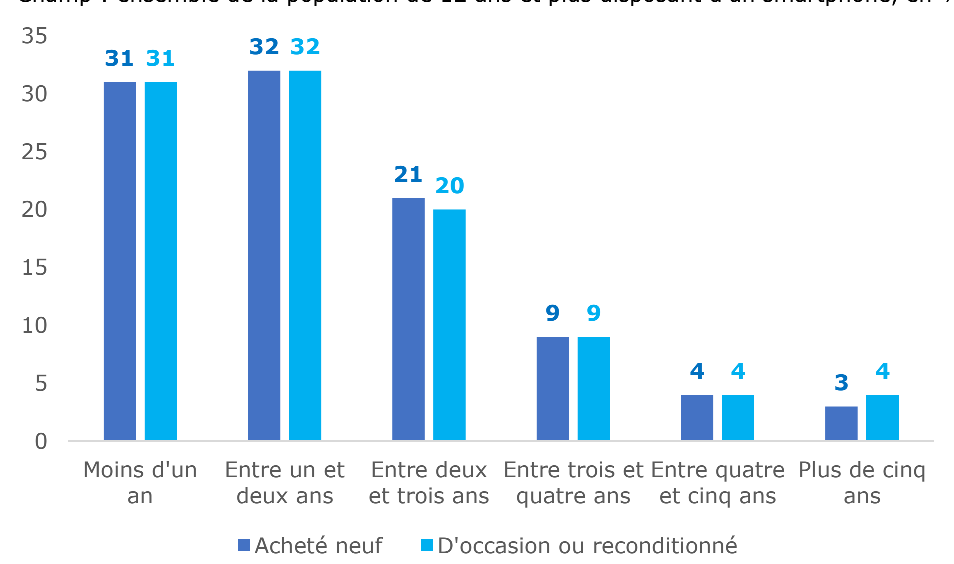


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les 18-24 ans (41%) et les 25-39 ans (36%) sont plus nombreux qu'en moyenne à posséder leur smartphone depuis moins d'un an (Tableau A 40, page 312). C'est également le cas des personnes vivant dans un foyer de cinq personnes ou plus (37%), des ouvriers (35%) et de la catégorie des agricultures exploitants, commerçants, chefs d'entreprise (36%).

Le mode d'acquisition du portable n'est pas en lien avec le caractère récent ou non de son obtention puisque 31% des détenteurs d'un smartphone acheté neuf comme 31% des détenteurs d'un smartphone acquis d'occasion ou reconditionné l'ont depuis moins d'un an (Graphique 196).

Graphique 196
La durée de détention est identique, que le smartphone soit neuf ou d'occasion
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un smartphone, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

b) Entre obligation et achat plaisir, la palette des motivations à l'achat est très large

Les deux principaux motifs de renouvellement d'un smartphone sont liés à des difficultés techniques (Graphique 197) : un **dysfonctionnement**, que ce soit en raison d'une batterie défaillante, d'un écran cassé ou d'un autre problème technique (32%), voire **l'impossibilité** de se servir du smartphone (26%).

Les femmes (37%), les plus diplômés (37% pour le niveau bac, 35% pour les diplômés du supérieur) et les classes moyennes supérieures (35%) sont un peu plus nombreux qu'en moyenne à changer leur smartphone en cas de dysfonctionnement, tandis que les personnes au foyer (36%), à bas revenus (35%) et les 18-24 ans (38%) le font davantage après une impossibilité totale à se servir de leur smartphone (Tableau A 41, page 313).

L'absence de mise à jour du système d'exploitation (5%) et la perte ou le vol du smartphone (3%) sont d'autres cas de figure de renouvellement contraint, qui concernent un faible nombre de répondants. Au total, on compte donc 30% **d'achat « contraint »** (l'appareil étant hors d'usage, sans système d'exploitation à jour ou bien perdu ou volé) et 32% d'achat alors que l'appareil possédé présente une défaillance.

A l'inverse, 25% des possesseurs ont procédé à **un achat « plaisir »**, alors que leur appareil restait fonctionnel, mais ils avaient envie de changer (11%), ils ont été tentés par un appareil de dernière génération (8%) ou encore ils ont bénéficié d'une offre ou d'une opportunité d'achat à laquelle ils n'ont pas résisté (6%).

Graphique 197
La dernière fois que vous avez renouvelé votre smartphone, pourquoi l'avez-vous fait ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un smartphone, en % -

26% d'achat "contraint"
37%
25% d'achat "plaisir"

Motif	%
Il n'était plus utilisable	23
Il était perdu/volé	3
Le système d'xploitation n'était plus à jour	5
Il ne fonctionnait plus correctement	32
Il fonctionnait, mais vous aviez envie de changer	11
Il fonctionnait, mais vous souhaitiez changer pour un téléphone de dernière génération	8
Vous avez eu une opportunité d'achat, une offre	6
Autre	5
C'est votre premier smartphone	7
[Nsp, nr]	1

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

L'achat « contraint », tous motifs confondus, est surreprésenté parmi des profils à plus faibles ressources, comme des employés (68%), des personnes au foyer (66%), des titulaires de bas revenus (67%). Ces renouvellements contraints sont également plus cités par les 18-24 ans (72%) et les 25-39 ans (66%), les détenteurs du baccalauréat (68%) et les diplômés du supérieur (66%). On peut

émettre l'hypothèse que deux dynamiques sont à l'œuvre dans ce type d'achat : l'une financière qui conduit à attendre le dernier moment possible avant de renouveler l'appareil, l'autre environnementale, qui favorise un renouvellement en cas de dysfonctionnement plutôt que par désir mais sans attendre de panne sévère.

L'achat « plaisir » n'est, en revanche, pas davantage le fait d'une catégorie sociale, d'âge ou de diplôme particulière. Les hommes seraient plus tentés que les femmes par ce type d'achat (27% contre 23%). Le principal motif de renouvellement par « plaisir » est l'envie de changement, citée par un détenteur de smartphone sur dix (11%). Ce motif est suivi du souhait de profiter de la dernière génération de téléphone (8%) et d'une opportunité d'achat (6%).

Au moment de l'enquête, 21% des 12-17 ans interrogés étaient en possession de leur tout premier smartphone et ne l'avaient donc jamais renouvelé, tout comme 16% des 70 ans et plus, 14% des retraités et 11% des 60-69 ans.

Un retraité sur six équipé d'un smartphone dispose donc du premier équipement de ce genre.

c) Une fois sur deux, on conserve son vieux smartphone plutôt que de le réemployer (28%) ou le recycler (14%)

53% des personnes détenant un smartphone pour (au moins) la seconde fois, ont **gardé** leur précédent smartphone : c'est, de loin, l'option la plus couramment pratiquée (Graphique 198).

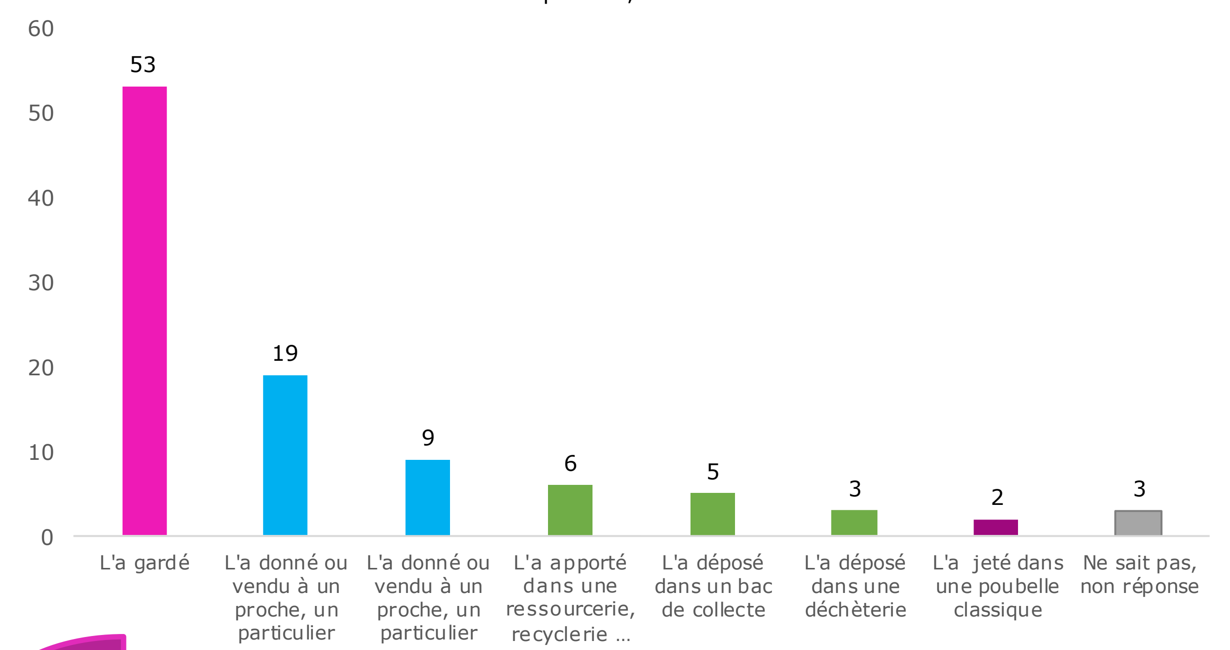
19% ont préféré le donner à un proche ou à un particulier ou le revendre, 9% l'ont donné ou vendu à un commerçant : plus d'une fois sur quatre (28%), l'ancien appareil alimente donc les circuits de seconde main, informels ou pas, payants ou pas. Il s'agit de **réemploi** : l'objet, toujours en bon état, est proposé au don ou à la vente et équipera une autre personne.

La troisième option relève du **recyclage** : 6% l'ont apporté dans une ressourcerie, recyclerie ou association, 5% l'ont déposé dans un bac de collecte, 3% dans une déchèterie.

En revanche, 2% l'ont jeté dans une poubelle classique. Où, *a priori*, aucun recyclage ne sera effectué.

Pourquoi conserver son appareil (Tableau 72) ? Plus d'une fois sur deux (52%), les anciens appareils sont conservés au motif qu'ils pourront être encore utilisés. Une fois sur deux, l'appareil remplacé est ou serait susceptible de fonctionner encore mais il n'est pas, pour autant, injecté dans le circuit de la seconde main. Les hommes (57%), les ouvriers (59%), les 25-59 ans (à 57 ou 58%) sont plus tentés de conserver leurs anciens appareils (Tableau A 42, page 314). **Plus d'un quart des anciens smartphones, toujours en état de fonctionner, dormiraient ainsi au fond des tiroirs**.

Graphique 198
Qu'avez-vous fait de votre précédent smartphone ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui dispose d'un smartphone et pour qui ce n'est pas le premier, en % -ré



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 72 – Pourquoi avez-vous gardé votre ancien smartphone ?
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui a conservé son ancien smartphone, en % -

	2020
. Il peut encore servir	52
. Vous avez l'intention de le donner ou de le vendre ..	7
. Vous avez l'intention de récupérer les pièces détachées	4
. Vous avez l'intention de le recycler	9
. Pour des raisons de sécurité des données : vous avez peur de diffuser les données de votre smartphone	9
. Vous ne savez pas quoi en faire	16
. [Nsp, nr]	4
Total (yc nsp)	**100**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

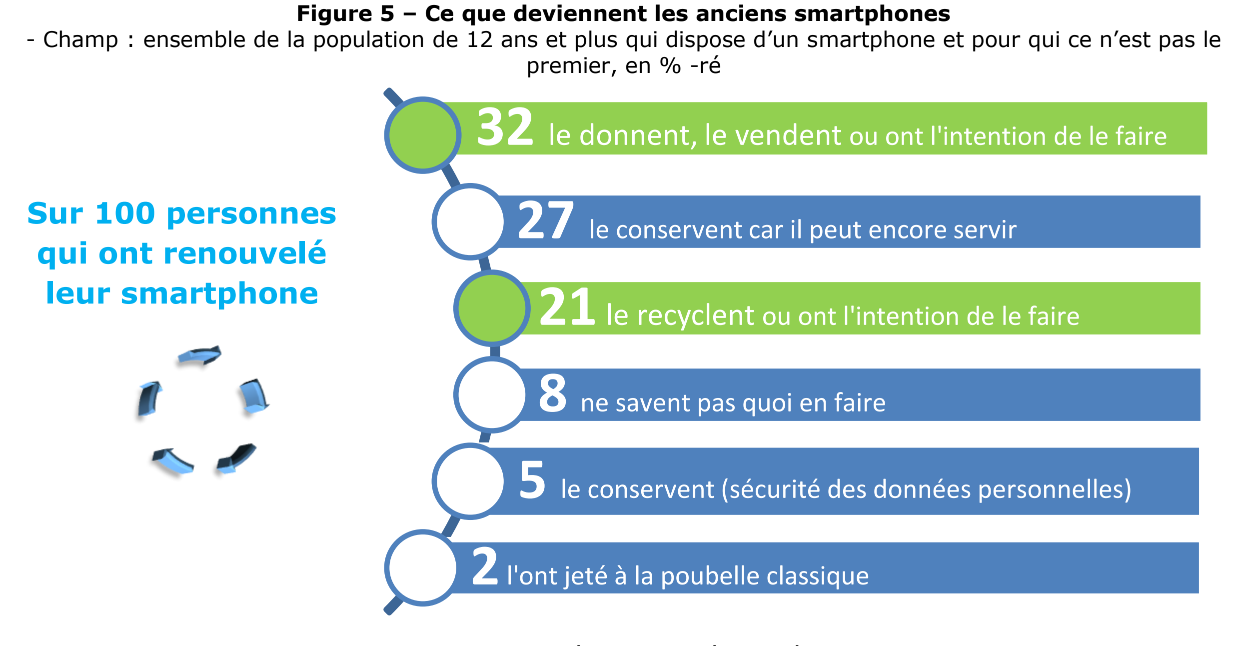
La seconde raison qui fait que l'on conserve son appareil est que l'on « **ne sait pas quoi en faire** » (16%, soit 8% des smartphones remplacés). Il pourrait donc s'avérer utile de mieux informer les usagers des possibles circuits de réemploi ou de recyclage des anciens appareils.

Certains conservent leur ancien appareil dans l'optique d'un futur réemploi (7% de ceux l'ayant conservé ont l'intention de le donner ou de le vendre, 10% pour les titulaires de bas revenus concernés) ou de recyclage (9% souhaitant le recycler et 4% récupérer des pièces détachées). Près

d'une personne sur dix qui conserve son ancien appareil met en avant des motifs de protection des données personnelles stockées sur le terminal (9%).

Quand on prend en compte les intentions déclarées de ceux qui ont conservé leur ancien appareil, on constate (Figure 5) que, plus d'une fois sur deux (53%), les Français adoptent ou tendent à adopter des pratiques vertueuses pour l'environnement. En effet, dans 32% des cas, l'ancien smartphone est soit vendu ou donné (ou est conservé pour ce faire) soit, dans 21% des cas, recyclé (ou est conservé pour ce faire).

Figure 5 – Ce que deviennent les anciens smartphones
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui dispose d'un smartphone et pour qui ce n'est pas le premier, en % -ré

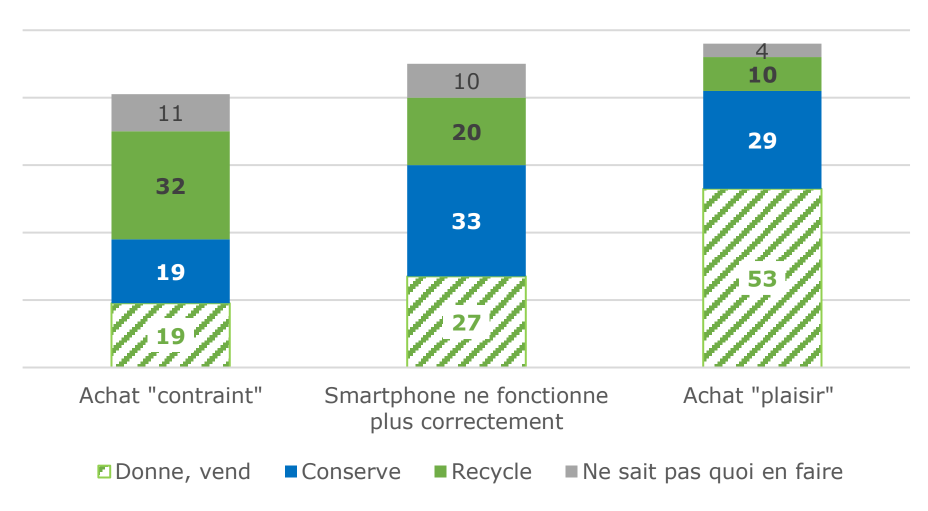


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Le sort réservé à son ancien smartphone est moins corrélé aux caractéristiques sociodémographiques (Tableau A 43, page 315) que la possession ou le type d'usages que l'on en fait. Et on repère un **signe encourageant** : les représentants de la jeune génération (les 12-17 ans) sont les plus enclins à recycler leur ancien appareil (32%, + 11 points par rapport à l'ensemble de la population concernée).

Enfin, l'état dans lequel se trouvait l'appareil au moment du changement influence grandement ce qui en est fait (Graphique 199). Plus d'une fois sur deux, un achat plaisir s'accompagne du réemploi (53% pratiquent le don ou la revente de l'ancien, appareil toujours en bon état), alors que les achats contraints, réalisés alors que l'ancien smartphone n'est plus opérant, induisent, le plus souvent, le recyclage (32%). La situation où l'appareil ne fonctionne plus correctement est intermédiaire : une fois sur trois l'ancien appareil est conservé, une fois sur quatre il est donné ou vendu (27%) et une fois sur cinq (20%), il est recyclé.

Graphique 199 – Devenir des anciens smartphones en fonction du type d'achat
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui dispose d'un smartphone et pour qui ce n'est pas le premier, en % -ré



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

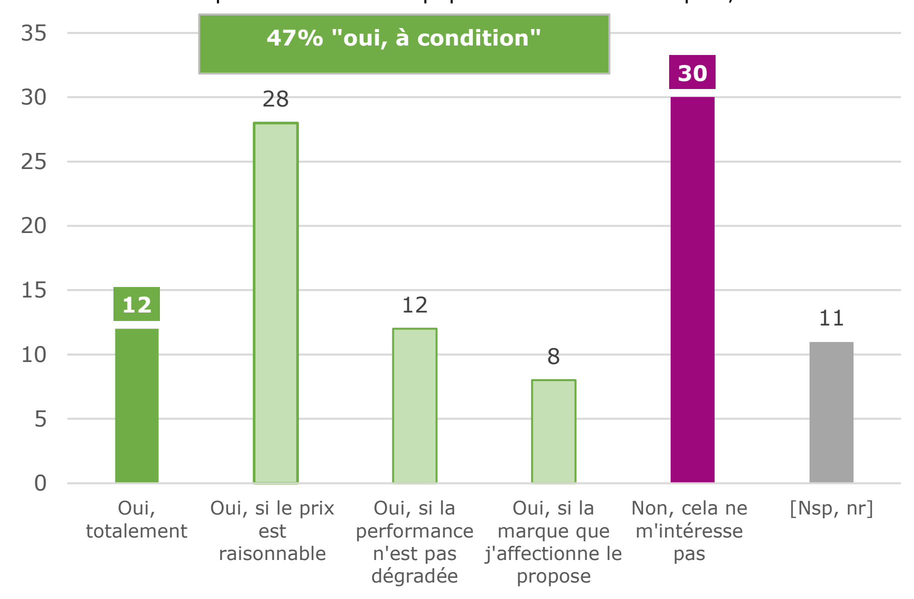
d) *L'appétence pour un smartphone écoresponsable est, le plus souvent, soumise à conditions*

Dans l'ensemble de la population, 12% des individus interrogés se déclarent totalement prêts à acheter un smartphone dit éco-responsable que l'on peut conserver plus longtemps car il est possible d'acheter des pièces de remplacement afin de le réparer.

A l'inverse, 30% ne se disent pas du tout intéressés par ce type de produit tandis qu'une personne sur deux (47%) est prête à franchir le pas, moyennant une garantie, le plus souvent sur le prix de l'appareil ainsi proposé (28%), mais aussi en termes de performance (12%) ou de marque (8%).

11% des personnes interrogées ne se prononcent pas (**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).

Graphique 200 – Seriez-vous prêt à acheter un smartphone éco-responsable (possibilité d'acheter des pièces de remplacement à monter soi-même pour conserver son smartphone plus longtemps) ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



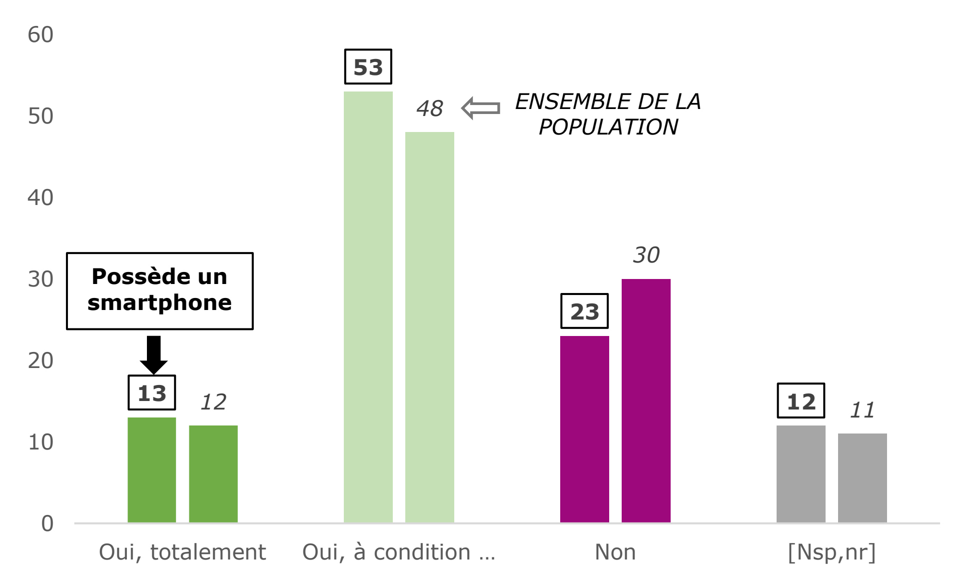
Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Ces taux sont peu différents quand on s'intéresse aux seules personnes équipées en smartphone (Graphique 201) : l'appétence pour un produit écoresponsable y est un peu plus développée qu'en moyenne (66% y sont favorables, 13% l'étant totalement et 53% sous condition), 23% y restant opposés (*vs* 30% en population totale)

Graphique 201 – Deux détenteurs de smartphones sur trois sont plutôt favorables à l'achat d'un smartphone éco-responsable

Seriez-vous prêt à acheter un smartphone éco-responsable (possibilité d'acheter des pièces de remplacement à monter soi-même pour conserver son smartphone plus longtemps) ?

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

D'un point de vue sociodémographique (Tableau 73), on note que :

- 20% des cadres se disent totalement prêts à acheter un smartphone éco-responsable. C'est la catégorie la plus enthousiaste. 18 à 19% des 18-39 ans se disent totalement prêts à l'achat également. Les plus diplômés (15%) et les personnes qui résident à Paris et dans son agglomération se disent également, plus souvent qu'en moyenne, tout-à-fait prêtes à une telle acquisition (17%). Les hommes sont plus enclins que les femmes à un achat de smartphone susceptible d'être réparé.

  15% des ouvriers et des titulaires de bas revenus se déclarent également tout-à-fait prêt à investir dans un smartphone éco-responsable. Il est difficile de démêler, pour tous ces groupes, les motivations purement écologiques de celles plus pécuniaires. Pour les ouvriers et ceux dont le niveau de vie est le plus faible, notamment, l'argument de possibles économies a pu jouer favorablement sur l'intérêt affiché pour un tel produit.

- A l'inverse, les plus âgés sont les plus rétifs à un achat de ce type (56% des 70 ans et plus, 49% des retraités disent qu'ils ne sont pas intéressés) ; on note également une moindre adhésion chez les peu diplômés et les ruraux.

On remarque (Tableau A 44, page 316) que ces liens restent opérants, même si on raisonne uniquement sur la population qui possède déjà un smartphone.

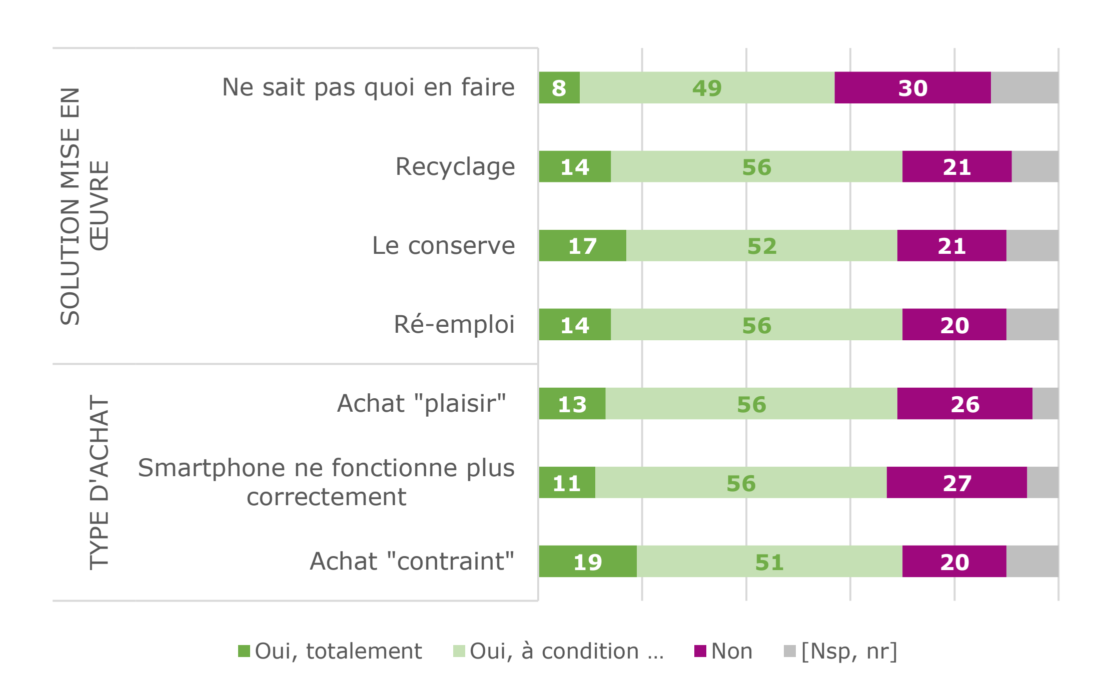
Enfin, des écarts existent, même s'ils restent limités, selon les motifs de remplacement du dernier appareil que l'on a renouvelé ou sur le sort que l'on a réservé à ce dernier appareil (réemploi, recyclage, conservation, etc.) : ce sont les détenteurs d'un smartphone qui ont été contraints de

changer d'appareil (parce qu'il n'était plus du tout utilisable, parce que le système d'exploitation n'était plus à jour, etc.) qui s'avèrent les plus enclins à acheter un smartphone éco-responsable (19%, Graphique 202). 17% de ceux qui ont conservé leur ancien appareil au motif qu'il pouvait encore servir se disent, aussi, totalement prêts à acheter un smartphone que l'on peut plus facilement réparer. A l'inverse, ceux qui l'ont conservé parce qu'ils ne savent pas quoi en faire ne sont que 8% à envisager un tel achat ; 30% n'y étant pas du tout prêts.

Graphique 202 – Appétence pour un smartphone éco-responsable selon le dernier type d'achat et ce que l'on a fait de son ancien smartphone

Seriez-vous prêt à acheter un smartphone éco-responsable (possibilité d'acheter des pièces de remplacement à monter soi-même pour conserver son smartphone plus longtemps) ?

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui dispose d'un smartphone et pour qui ce n'est pas le premier, en % -ré



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau 73 - Appétence pour l'achat d'un smartphone éco-responsable, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui, totalement	Oui, à condition …	Non, ça ne m'intéresse pas	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**13%**	**51%**	26%	9%	**100%**
	Femme	11%	44%	**33%**	**12%**	**100%**
Age	12-17 ans	9%	**55%**	18%	**17%**	**100%**
	18-24 ans	**19%**	**56%**	17%	8%	**100%**
	25-39 ans	**18%**	**54%**	20%	8%	**100%**
	40-59 ans	13%	**49%**	26%	11%	**100%**
	60-69 ans	10%	46%	**34%**	10%	**100%**
	70 ans et plus	3%	28%	**56%**	13%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	10%	38%	**44%**	9%	**100%**
	Deux personnes	10%	45%	**33%**	**12%**	**100%**
	Trois personnes	**15%**	**53%**	22%	10%	**100%**
	Quatre personnes	**14%**	**55%**	20%	11%	**100%**
	Cinq personnes et plus	15%	51%	23%	11%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	11%	19%	**58%**	12%	**100%**
	BEPC	10%	42%	**35%**	**13%**	**100%**
	BAC	13%	**53%**	23%	10%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**15%**	**58%**	21%	7%	**100%**
	12-17 ans	9%	**55%**	18%	**17%**	**100%**
Profession catégorie sociale	entreprise	14%	49%	27%	10%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**20%**	**59%**	15%	6%	**100%**
	Profession Intermédiaire	13%	**62%**	16%	8%	**100%**
	Employé	12%	**51%**	25%	12%	**100%**
	Ouvrier	**15%**	46%	27%	12%	**100%**
	Personne au foyer	12%	38%	33%	**17%**	**100%**
	Retraité	5%	34%	**49%**	12%	**100%**
	Autre inactif	13%	44%	29%	13%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**15%**	44%	28%	**13%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	12%	46%	30%	12%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	11%	**50%**	30%	9%	**100%**
	Hauts revenus	12%	**55%**	25%	9%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	9%	46%	**34%**	11%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	11%	44%	**35%**	10%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	12%	45%	33%	11%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	12%	**50%**	27%	12%	**100%**
	Agglomération parisienne	**17%**	51%	22%	10%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**12%**	**47%**	**30%**	**11%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

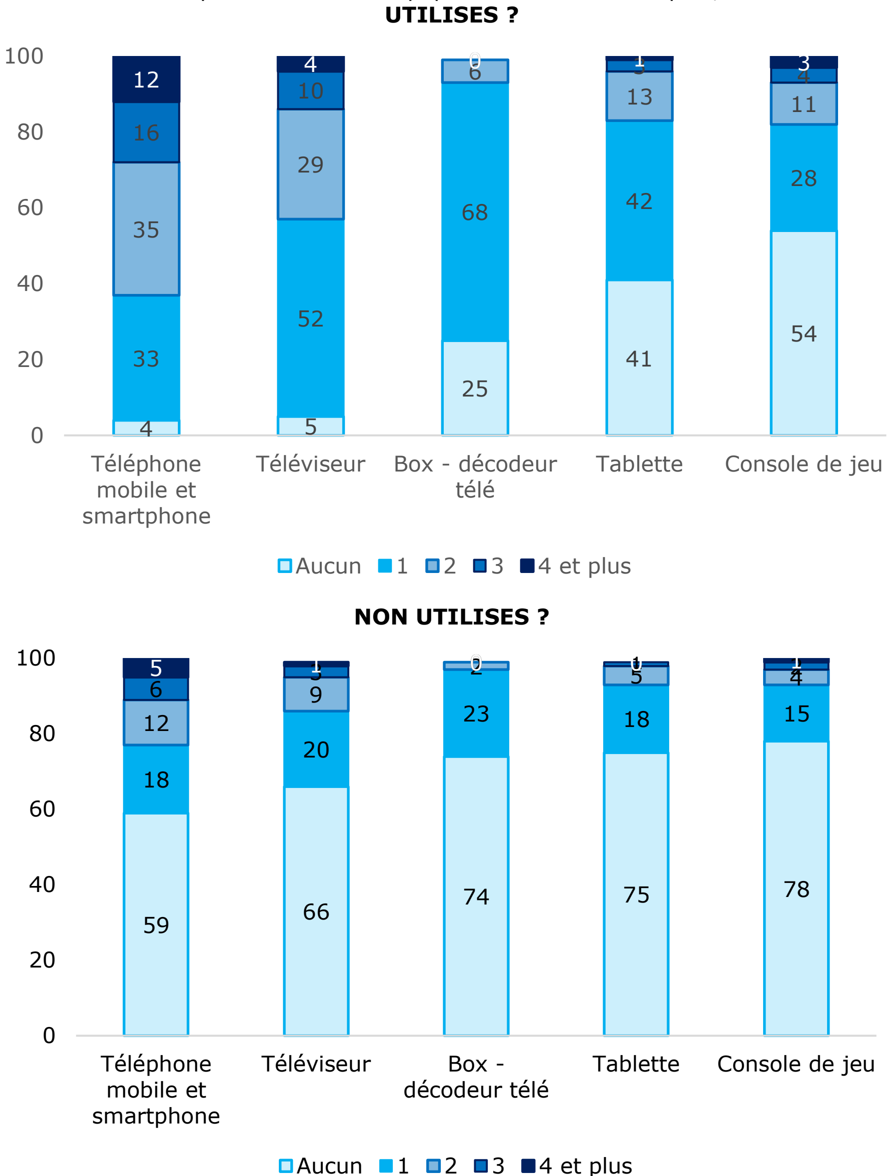
Exemple de lecture : 49% des retraités ne sont pas intéressés par l'achat d'un smartphone éco-responsable, contre 30% de l'ensemble de la population en moyenne.

e) Il n'y a pas que les smartphones que l'on conserve à la maison sans les utiliser : un foyer sur trois a conservé un téléviseur non utilisé, un sur quatre une box ou une tablette

Plus d'une fois sur deux, les personnes concernées ont donc conservé leur ancien smartphone. Mais les smartphones ne sont pas les seuls équipements que l'on conserve dans le foyer sans les utiliser (Graphique 203), même si c'est celui qui est le plus concerné : 41% des personnes interrogées en conservent au moins un qu'ils n'utilisent pas (59% n'en ayant aucun). Une personne sur trois déclare conserver au moins un téléviseur non utilisé, 26% une box, 25% une tablette et 22% une console.

Graphique 203 – Au total, dans votre foyer, combien d'appareil numériques sont …

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

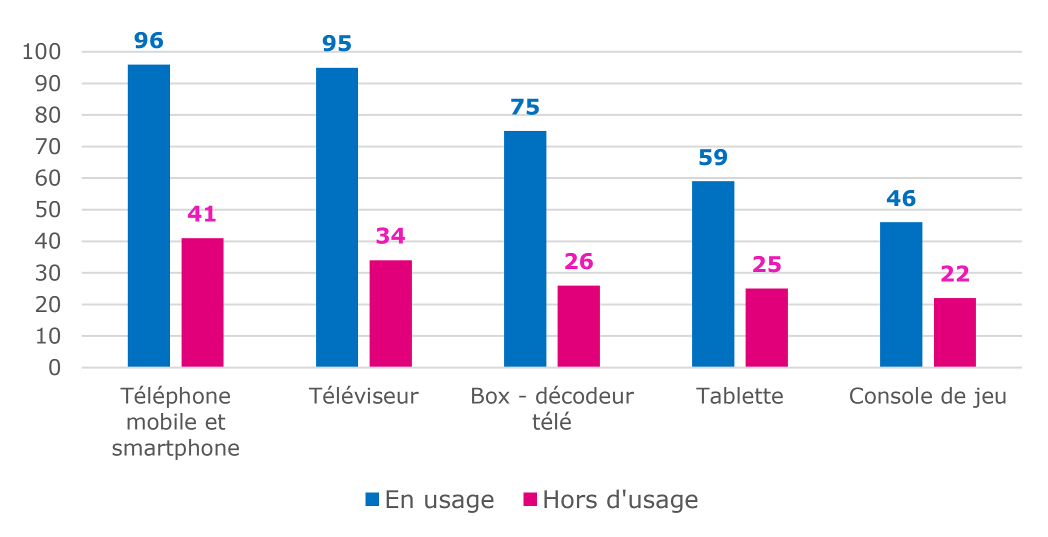
La hiérarchie des équipements utilisés et non utilisés est donc la même.

Mais certains équipements sont plus systématiquement conservés à domicile sans qu'on les utilise que d'autres. Par exemple, il y a autant de personnes avec une box qui ne sert pas que de personnes avec une console de jeu qui est inutilisée, alors qu'il y a deux fois moins de personnes équipées en console

qu'en box. Les box font donc moins souvent l'objet d'un stockage après usage ou faute d'usage que les consoles de jeu.

Graphique 204 – Détention des différents appareils dans le foyer, qu'ils soient utilisés ou non utilisés

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Ces différents taux (détention d'équipement utilisé ou pas) varient sensiblement dans les différentes strates sociales (Tableau 74 et Tableau 75, page 268 et suivante).

Tous les taux de détention croissent avec la taille du foyer. Ils progressent également avec le niveau de vie, sauf pour les consoles de jeu : les foyers avec le niveau de vie le plus élevé en détiennent moins souvent que les titulaires des bas revenus (44% contre 50%). Enfin, la plupart des taux de détention diminuent fortement après 60 ans, sauf pour ce qui concerne la télévision, dont le taux d'équipement se maintient.

❖ **Les téléphones mobiles et smartphone** : 96% des personnes interrogées en déclarent au moins un en usage dans le foyer et 41% un non utilisé ou hors d'usage.

  Le taux d'équipement varie de 86% (non diplômés) à 100% (moins de 25 ans).

  Le taux de détention d'un smartphone non utilisé varie, quant à lui, de 26% (70 ans et plus) à 66% (18 à 24 ans).

  En moyenne, on compte 2,4 foyers équipés pour 1 foyer équipé en appareil non utilisé (de 1,5 à 3,4).

❖ **Les téléviseurs** : 95% des personnes interrogées en déclarent au moins un en usage dans le foyer et 34% un qui n'est pas utilisé ou hors d'usage.

  Le taux d'équipement varie de 89% (personne seule) à 99% (12-17 ans).

  Le taux de détention d'un téléviseur non utilisé varie, quant à lui, de 25% (personne au foyer) à 45% (18-24 ans).

  En moyenne, on compte 2,8 foyers équipés pour 1 foyer équipé en appareil non utilisé (2,1 à 3,6).

❖ **Les box permettant de regarder la télévision** : trois personnes interrogées sur quatre (75%) en déclarent au moins une en usage dans le foyer et 26% au moins une non utilisée.

Le taux d'équipement varie de 52% (non diplômés) à 86% (cadres et professions intellectuelles supérieures).
Le taux de détention d'une box non utilisée varie, quant à lui, de 16% (70 ans et plus) à 35% (18-24 ans).
En moyenne, on compte 2,9 foyers équipés pour 1 foyer équipé en appareil non utilisé (de 2,2 à 4,4). C'est sensiblement le même ratio que pour le poste de télévision, mais avec des écarts plus importants.

- **Les tablettes** : 59%des personnes interrogées en déclarent au moins une en usage dans le foyer et 25% au moins une non utilisée.
  Le taux d'équipement varie de 37% (non diplômés) à 79% (cadres et professions intellectuelles supérieures).
  Le taux de détention d'une tablette non utilisée varie, quant à lui, de 14% (70 ans et plus) à 36% (18-24 ans).
  En moyenne, on compte 2,4 foyers équipés pour 1 foyer équipé en appareil non utilisé (de 1,7 à 3,3).

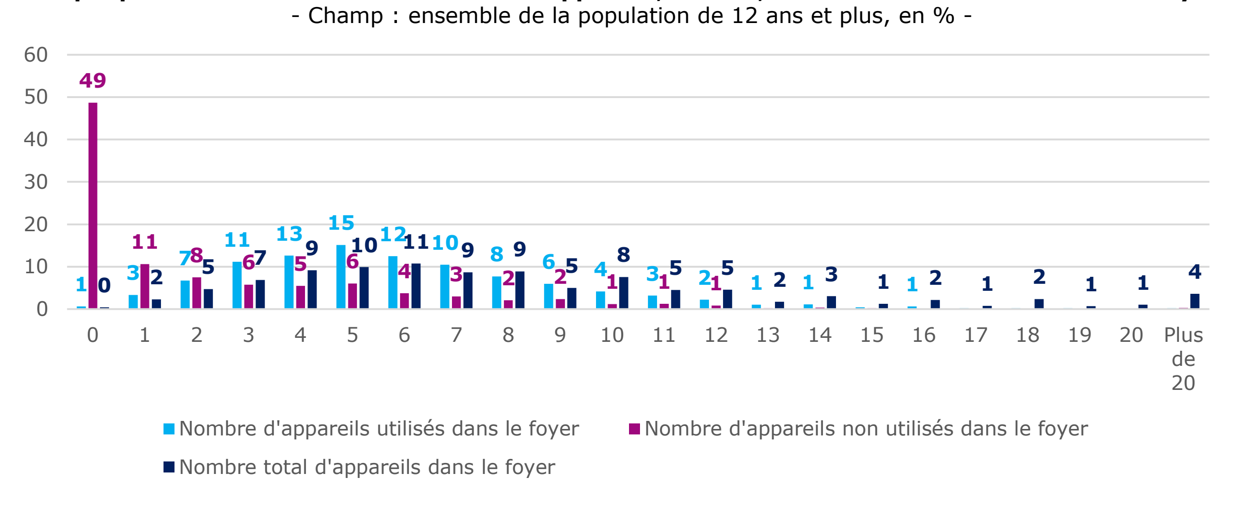
- **Les consoles de jeu** : 46% des personnes interrogées en déclarent au moins une en usage dans le foyer et 22% au moins une non utilisée.
  Le taux d'équipement varie de 7% (70 ans et plus) à 85% (12-17 ans).
  Le taux de détention d'une console non utilisée varie, quant à lui, de 5% (70 ans et plus) à 41% (18-24 ans).
  En moyenne, on compte 2 foyers équipés pour 1 foyer équipé en appareil non utilisé (1,4 à 2,8).

Un ratio élevé entre le taux de détention d'appareils inutilisés et celui des appareils utilisés est plutôt gage d'une bonne gestion : on ne détient alors que ce que l'on utilise vraiment, sans s'encombrer d'anciens modèles. Avec un peu de chances, les anciens appareils ont été recyclés ou réemployés. Les ruraux, les classes moyennes supérieures, les professions intermédiaires affichent ainsi, systématiquement, des ratios élevés. Les plus de 60 ans et les retraités également, sauf pour ce qui concerne les consoles de jeu.

Les jeunes adultes ou encore les habitants de Paris et son agglomération, à l'inverse, affichent souvent des ratios inférieurs au ratio moyen : leurs taux de détention de matériel inutilisés et / ou hors d'usage sont souvent élevés eu égard aux taux de détention de matériel utilisé.

Au total, quand on prend en compte tous les équipements et appareils numériques décrits, la distribution de la population française s'effectue comme suit (Graphique 205 et Figure A 1, page 317). Quasiment tout le monde possède chez soi au moins un des cinq appareils étudiés, et 20% en disposent de trois ou moins. **Près de la moitié des personnes résident dans un foyer où aucun appareil hors d'usage ou inutilisé** (parmi les cinq étudiés) **n'est détenu**.

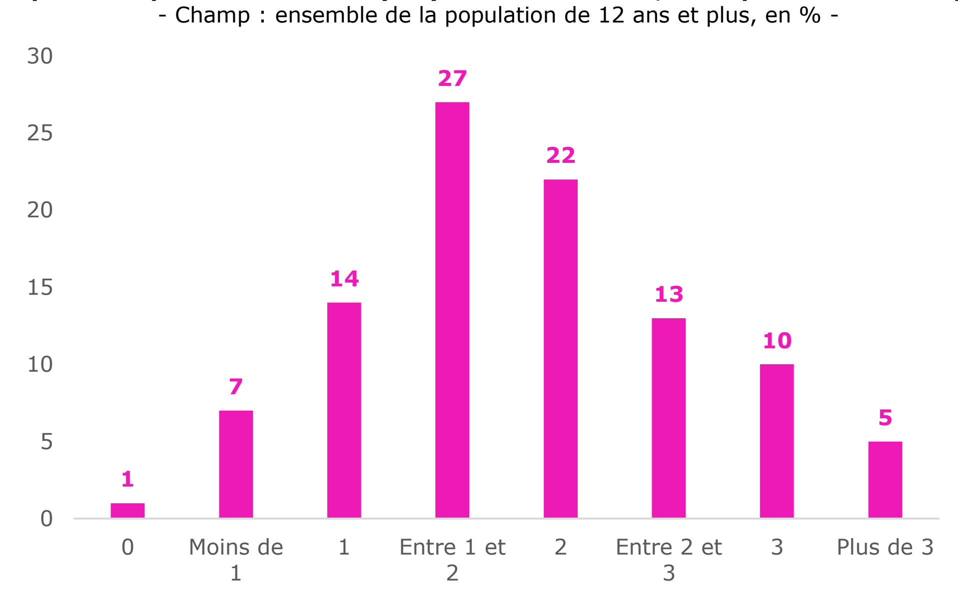
Graphique 205 – Distribution du nombre d'appareils, utilisés, non utilisés et au total dans les foyers
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.
Exemple de lecture : 49% des personnes interrogées n'ont aucun appareil non utilisé à leur domicile et 11% en ont un seul (parmi les cinq étudiés : téléphone mobile, téléviseur, box, tablette et console de jeu)

Si on s'intéresse aux **écrans** (ici, nous avons choisi de prendre en compte les postes de télévision, les smartphones et les tablettes), et que l'on rapporte leur nombre à la taille du foyer, force est de constater **que le multi équipement est la norme** : seules 8% des personnes interrogées ont moins d'un écran par personne présente dans le foyer. 92% en ont à disposition un au moins, 78% en ont plus d'un et 28% plus de deux par personne.

Graphique 206 – Distribution de la population en fonction du nombre d'écrans disponibles par personne présente dans le foyer (écran = téléviseur, smartphone ou tablette)
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.
Exemple de lecture : 22% des personnes interrogées disposent exactement de 2 écrans par personne et 28% de davantage.

Tableau 74 – Détention de téléphone mobile et de tablette dans le foyer, qu'ils soient utilisés ou non utilisés, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Téléphone mobile, smartphone			Tablette		
		Utilisés	Non utilisés	*ratio*	Utilisés	Non utilisés	*ratio*
Sexe	Homme	**97%**	**43%**	*2,3*	60%	**26%**	*2,3*
	Femme	95%	39%	*2,4*	59%	23%	*2,6*
Age	12-17 ans	**100%**	39%	*2,6*	**72%**	**30%**	*2,4*
	18-24 ans	**100%**	**66%**	*1,5*	61%	**36%**	*1,7*
	25-39 ans	**99%**	**51%**	*2,0*	**66%**	**31%**	*2,2*
	40-59 ans	**98%**	41%	*2,4*	**62%**	26%	*2,4*
	60-69 ans	97%	35%	*2,8*	55%	17%	*3,2*
	70 ans et plus	87%	26%	*3,4*	43%	14%	*3,1*
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	92%	40%	*2,3*	37%	15%	*2,5*
	Deux personnes	96%	35%	*2,7*	56%	19%	*2,9*
	Trois personnes	**98%**	44%	*2,2*	**69%**	**32%**	*2,2*
	Quatre personnes	**99%**	**48%**	*2,1*	**73%**	**35%**	*2,1*
	Cinq personnes et plus	**99%**	**47%**	*2,1*	**71%**	**32%**	*2,2*
Diplôme	Non diplômé	86%	36%	*2,4*	37%	20%	*1,9*
	BEPC	96%	43%	*2,3*	51%	24%	*2,1*
	BAC	**98%**	42%	*2,3*	**65%**	25%	*2,6*
	Diplômé du supérieur	**99%**	41%	*2,4*	**70%**	24%	*2,8*
	12-17 ans	**100%**	39%	*2,6*	**72%**	**30%**	*2,4*
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**100%**	**49%**	*2,0*	**69%**	**34%**	*2,0*
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**99%**	**47%**	*2,1*	**79%**	**30%**	*2,7*
	Profession Intermédiaire	**99%**	35%	*2,8*	**67%**	20%	*3,3*
	Employé	**99%**	**51%**	*1,9*	62%	**32%**	*1,9*
	Ouvrier	**99%**	**46%**	*2,2*	55%	**30%**	*1,8*
	Personne au foyer	97%	35%	*2,8*	52%	21%	*2,4*
	Retraité	90%	30%	*3,0*	48%	16%	*3,1*
	Autre inactif	97%	**54%**	*1,8*	53%	28%	*1,9*
Niveau de vie	Bas revenus	96%	**48%**	*2,0*	50%	**28%**	*1,7*
	Classes moyennes inférieures	96%	40%	*2,4*	58%	22%	*2,6*
	Classes moyennes supérieures	**98%**	37%	*2,6*	**66%**	24%	*2,7*
	Hauts revenus	**98%**	39%	*2,5*	**73%**	24%	*3,0*
Taille d'agglomération	Communes rurales	94%	35%	*2,7*	54%	20%	*2,8*
	2 000 à 20 000 hab.	97%	39%	*2,5*	62%	26%	*2,4*
	20 000 à 100 000 hab.	97%	41%	*2,4*	55%	22%	*2,4*
	Plus de 100 000 hab.	97%	42%	*2,3*	59%	24%	*2,5*
	Agglomération parisienne	97%	**49%**	*2,0*	**67%**	**34%**	*2,0*
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**96%**	**41%**	*2,4*	**59%**	**25%**	*2,4*

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 72% des 12-17 ans ont au moins une tablette tactile qui est utilisée dans leur foyer et 30% d'entre eux en ont au moins une qui ne l'est, contre respectivement 59% et 25% de l'ensemble de la population en moyenne. En moyenne, pour les 12-17 ans, on compte 2,4 foyers équipés d'une tablette utilisée pour 1 foyer équipé d'une tablette non utilisée, soit exactement le taux mesuré dans l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau 75 – Détention de téléviseur, box et console de jeu dans le foyer, qu'ils soient utilisés ou non utilisés, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Téléviseur			Box			Console de jeu		
		Utilisés	Non utilisés	*ratio*	Utilisés	Non utilisés	*ratio*	Utilisés	Non utilisés	*ratio*
Sexe	Homme	94%	34%	2,8	**77%**	26%	2,9	**48%**	**24%**	2,0
	Femme	95%	33%	2,9	73%	25%	2,9	43%	21%	2,1
Age	12-17 ans	**99%**	36%	2,7	**85%**	29%	2,9	**85%**	**33%**	2,6
	18-24 ans	94%	**45%**	2,1	78%	**35%**	2,3	**71%**	**41%**	1,7
	25-39 ans	92%	**39%**	2,3	76%	**31%**	2,4	**65%**	**32%**	2,1
	40-59 ans	95%	33%	2,9	**80%**	26%	3,1	**50%**	24%	2,1
	60-69 ans	**96%**	30%	3,3	76%	23%	3,3	19%	11%	1,7
	70 ans et plus	94%	26%	3,6	56%	16%	3,6	7%	5%	1,4
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	89%	31%	2,9	57%	21%	2,7	21%	12%	1,6
	Deux personnes	94%	30%	3,1	73%	22%	3,3	28%	14%	2,0
	Trois personnes	**97%**	36%	2,7	**82%**	**29%**	2,8	**66%**	**33%**	2,0
	Quatre personnes	**97%**	**38%**	2,5	**84%**	**31%**	2,7	**74%**	**32%**	2,3
	Cinq personnes et plus	**97%**	**40%**	2,4	**85%**	**33%**	2,6	**75%**	**36%**	2,1
Diplôme	Non diplômé	95%	33%	2,9	52%	22%	2,4	25%	18%	1,4
	BEPC	**96%**	**37%**	2,6	73%	**28%**	2,6	35%	19%	1,8
	BAC	94%	33%	2,9	**81%**	24%	3,4	**50%**	**26%**	1,9
	Diplômé du supérieur	92%	30%	3,1	**79%**	23%	3,4	**52%**	22%	2,3
	12-17 ans	**99%**	36%	2,7	**85%**	29%	2,9	**85%**	**33%**	2,6
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	94%	33%	2,9	74%	27%	2,7	**59%**	**29%**	2,0
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	93%	38%	2,5	**86%**	29%	2,9	**66%**	**30%**	2,2
	Profession Intermédiaire	94%	25%	3,7	**83%**	19%	4,4	**57%**	21%	2,8
	Employé	96%	**42%**	2,3	**83%**	**35%**	2,3	**63%**	**33%**	1,9
	Ouvrier	**97%**	**40%**	2,4	72%	**32%**	2,2	**52%**	**29%**	1,8
	Personne au foyer	94%	25%	3,7	68%	19%	3,5	49%	20%	2,4
	Retraité	95%	29%	3,3	63%	19%	3,4	11%	7%	1,5
	Autre inactif	90%	**42%**	2,2	74%	29%	2,5	**53%**	**29%**	1,8
Niveau de vie	Bas revenus	94%	**41%**	2,3	72%	**32%**	2,2	**50%**	**28%**	1,8
	Classes moyennes inférieures	95%	32%	2,9	76%	24%	3,2	47%	22%	2,2
	Classes moyennes supérieures	**96%**	29%	3,3	**80%**	22%	3,7	46%	19%	2,4
	Hauts revenus	95%	31%	3,1	**78%**	24%	3,2	44%	21%	2,1
Taille d'agglomération	Communes rurales	**96%**	28%	3,4	64%	18%	3,5	44%	18%	2,4
	2 000 à 20 000 hab.	95%	35%	2,7	73%	26%	2,8	45%	22%	2,1
	20 000 à 100 000 hab.	93%	33%	2,8	73%	25%	2,9	41%	23%	1,8
	Plus de 100 000 hab.	94%	33%	2,8	**81%**	26%	3,1	46%	22%	2,1
	Agglomération parisienne	93%	**41%**	2,3	**82%**	**35%**	2,3	**52%**	**28%**	1,8
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**95%**	**34%**	2,8	**75%**	**26%**	2,9	**46%**	**22%**	2,0

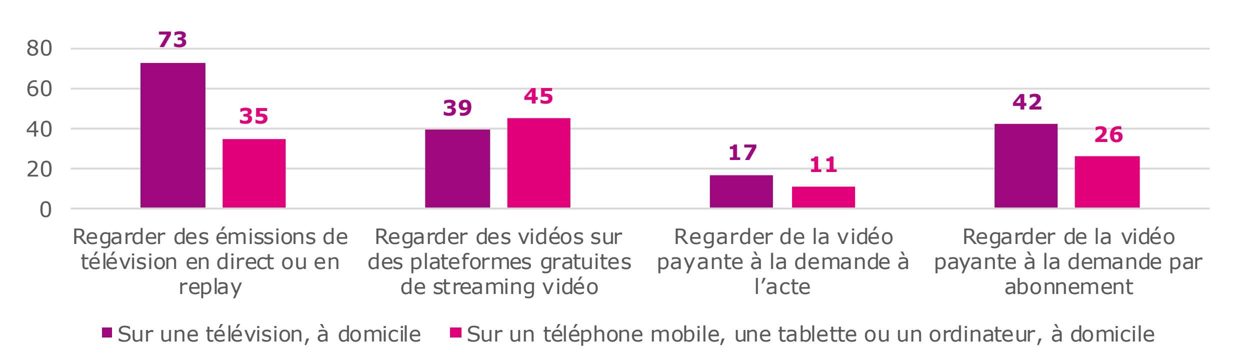
Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture :48% des hommes ont au moins une console de jeu qui est utilisée dans leur foyer et 24% d'entre eux en ont au moins une qui ne l'est, contre respectivement 46% et 22% de l'ensemble de la population en moyenne. En moyenne, pour les hommes, on compte 2 foyers équipés d'une console de jeu utilisée pour 1 foyer équipé d'une console non utilisée, soit exactement le taux mesuré dans l'ensemble de la population en moyenne.

Annexe 1 : graphiques et tableaux complémentaires

Graphique A 1
Il y a différentes manières de regarder la télévision, des vidéos ou des films. Désignez celles que vous avez pratiquées à domicile au cours des douze derniers mois, selon que vous l'avez fait sur un écran de télévision ou sur un autre équipement (téléphone mobile, tablette, ordinateur) ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Tableau A 1 - Nature du contrat mobile,
selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % -

		Un forfait	Une carte prépayée	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	95%	3%	2%	**100%**
	Femme	95%	3%	2%	**100%**
Age	12-17 ans	97%	1%	1%	**100%**
	18-24 ans	91%	5%	3%	**100%**
	25-39 ans	95%	3%	2%	**100%**
	40-59 ans	96%	3%	1%	**100%**
	60-69 ans	**97%**	1%	2%	**100%**
	70 ans et plus	92%	3%	4%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	90%	**6%**	4%	**100%**
	Deux personnes	**96%**	2%	2%	**100%**
	Trois personnes	95%	3%	2%	**100%**
	Quatre personnes	**97%**	2%	1%	**100%**
	Cinq personnes et plus	95%	3%	2%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	85%	8%	6%	**100%**
	BEPC	94%	3%	**3%**	**100%**
	BAC	**97%**	2%	1%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**97%**	2%	1%	**100%**
	12-17 ans	97%	1%	1%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	96%	3%	1%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**97%**	2%	1%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**97%**	2%	1%	**100%**
	Employé	96%	2%	1%	**100%**
	Ouvrier	94%	3%	3%	**100%**
	Personne au foyer	92%	6%	2%	**100%**
	Retraité	94%	3%	**4%**	**100%**
	Autre inactif	91%	4%	4%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	94%	3%	3%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	96%	2%	2%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**97%**	2%	1%	**100%**
	Hauts revenus	96%	2%	2%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	95%	2%	2%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	96%	2%	2%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	95%	3%	2%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	95%	3%	2%	**100%**
	Agglomération parisienne	94%	4%	2%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**95%**	**3%**	**2%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 97% des 60-69 ans équipés d'un téléphone mobile ont souscrit un forfait, contre 95% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 2 – Lieu de souscription du contrat de téléphone mobile, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % -

		Dans la boutique de l'opérateur ou dans un autre magasin	Sur internet, sur le site de l'opérateur	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	41%	54%	5%	**100%**
	Femme	41%	52%	**7%**	**100%**
Age	12-17 ans	31%	**61%**	8%	**100%**
	18-24 ans	31%	59%	11%	**100%**
	25-39 ans	42%	55%	3%	**100%**
	40-59 ans	38%	**57%**	5%	**100%**
	60-69 ans	**47%**	49%	4%	**100%**
	70 ans et plus	**52%**	38%	**10%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**46%**	45%	**8%**	**100%**
	Deux personnes	**44%**	51%	6%	**100%**
	Trois personnes	39%	**58%**	4%	**100%**
	Quatre personnes	36%	**60%**	5%	**100%**
	Cinq personnes et plus	36%	57%	7%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	**52%**	36%	**13%**	**100%**
	BEPC	**45%**	49%	6%	**100%**
	BAC	41%	55%	4%	**100%**
	Diplômé du supérieur	37%	**60%**	4%	**100%**
	12-17 ans	31%	**61%**	8%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	37%	59%	4%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	39%	58%	4%	**100%**
	Profession Intermédiaire	37%	**60%**	3%	**100%**
	Employé	38%	**58%**	5%	**100%**
	Ouvrier	44%	51%	5%	**100%**
	Personne au foyer	33%	**59%**	8%	**100%**
	Retraité	**51%**	42%	**7%**	**100%**
	Autre inactif	35%	52%	**14%**	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	38%	55%	**7%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	42%	54%	5%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	42%	55%	2%	**100%**
	Hauts revenus	41%	53%	6%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	41%	53%	6%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	**45%**	49%	6%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	44%	50%	6%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	39%	55%	6%	**100%**
	Agglomération parisienne	38%	57%	5%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**41%**	**53%**	**6%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 51% des retraités équipés d'un téléphone mobile ont souscrit leur contrat dans la boutique de l'opérateur ou dans un autre magasin, contre 41% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 3 – Subvention de la part de l'opérateur mobile,
selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile et ayant souscrit un forfait, en % -

		Oui	Non, mais j'ai tout de même acheté mon téléphone chez un opérateur	Non et je n'ai pas acheté mon téléphone chez un opérateur	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	23%	17%	56%	4%	**100%**
	Femme	22%	17%	56%	4%	**100%**
Age	12-17 ans	23%	12%	60%	5%	**100%**
	18-24 ans	17%	13%	**65%**	5%	**100%**
	25-39 ans	**29%**	14%	51%	5%	**100%**
	40-59 ans	23%	15%	58%	4%	**100%**
	60-69 ans	18%	**23%**	57%	2%	**100%**
	70 ans et plus	21%	**26%**	49%	4%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	21%	19%	54%	5%	**100%**
	Deux personnes	21%	**19%**	58%	3%	**100%**
	Trois personnes	24%	17%	55%	4%	**100%**
	Quatre personnes	24%	14%	57%	**6%**	**100%**
	Cinq personnes et plus	**31%**	10%	54%	6%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	24%	**26%**	43%	7%	**100%**
	BEPC	23%	18%	54%	5%	**100%**
	BAC	24%	17%	56%	4%	**100%**
	Diplômé du supérieur	22%	15%	**60%**	3%	**100%**
	12-17 ans	23%	12%	60%	5%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	28%	10%	60%	3%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**27%**	13%	57%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	21%	16%	59%	4%	**100%**
	Employé	25%	16%	53%	**6%**	**100%**
	Ouvrier	23%	20%	54%	3%	**100%**
	Personne au foyer	21%	10%	**63%**	6%	**100%**
	Retraité	19%	**24%**	53%	4%	**100%**
	Autre inactif	22%	11%	59%	8%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**26%**	17%	52%	**5%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	23%	18%	56%	3%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	21%	17%	59%	3%	**100%**
	Hauts revenus	20%	16%	**60%**	3%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	20%	18%	58%	4%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	24%	**21%**	51%	4%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	24%	**20%**	52%	3%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	22%	15%	**59%**	5%	**100%**
	Agglomération parisienne	25%	13%	58%	4%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**23%**	**17%**	**56%**	**4%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 26% des titulaires de bas revenus ayant souscrit un forfait ont bénéficié d'un achat subventionné par l'opérateur, contre 23% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 4 – Quantité de données incluses dans le forfait,
selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile et ayant souscrit un forfait, en % -

		Il n'en inclut pas	Moins de 1 Go	Entre 1 et 9 Go	Entre 10 et 49 Go	Entre 50 et 99 Go	Au moins 100 Go	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	4%	**8%**	12%	**26%**	21%	**15%**	15%	**100%**
	Femme	5%	6%	14%	21%	20%	10%	**25%**	**100%**
Age	12-17 ans	5%	**11%**	15%	**29%**	17%	8%	15%	**100%**
	18-24 ans	4%	4%	6%	**28%**	**26%**	**24%**	6%	**100%**
	25-39 ans	2%	6%	9%	**26%**	**32%**	**15%**	10%	**100%**
	40-59 ans	3%	7%	14%	25%	19%	12%	20%	**100%**
	60-69 ans	**6%**	6%	**17%**	18%	17%	9%	**26%**	**100%**
	70 ans et plus	**8%**	8%	14%	14%	11%	6%	**39%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	5%	6%	14%	19%	19%	10%	**27%**	**100%**
	Deux personnes	5%	7%	14%	20%	19%	11%	**24%**	**100%**
	Trois personnes	2%	5%	12%	**27%**	**24%**	13%	16%	**100%**
	Quatre personnes	4%	8%	12%	**31%**	20%	12%	14%	**100%**
	Cinq personnes et plus	5%	8%	16%	18%	24%	**18%**	12%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	10%	7%	14%	13%	12%	10%	**34%**	**100%**
	BEPC	**5%**	7%	14%	18%	21%	11%	**24%**	**100%**
	BAC	3%	8%	15%	25%	21%	12%	17%	**100%**
	Diplômé du supérieur	2%	5%	10%	**29%**	**23%**	**15%**	16%	**100%**
	12-17 ans	5%	**11%**	15%	**29%**	17%	8%	15%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	9%	8%	14%	12%	26%	14%	17%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	2%	5%	10%	**34%**	21%	**16%**	11%	**100%**
	Profession Intermédiaire	2%	7%	13%	**28%**	20%	14%	16%	**100%**
	Employé	3%	6%	12%	25%	23%	**15%**	16%	**100%**
	Ouvrier	3%	7%	15%	23%	**25%**	13%	14%	**100%**
	Personne au foyer	5%	9%	14%	16%	22%	12%	22%	**100%**
	Retraité	**7%**	8%	14%	17%	13%	6%	**35%**	**100%**
	Autre inactif	3%	7%	12%	23%	**28%**	10%	18%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	4%	7%	15%	22%	20%	13%	19%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	5%	7%	**15%**	22%	21%	9%	21%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	3%	8%	12%	**28%**	20%	11%	18%	**100%**
	Hauts revenus	3%	6%	11%	22%	**24%**	**17%**	18%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	5%	8%	**16%**	19%	20%	11%	20%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	5%	7%	13%	21%	20%	9%	**25%**	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	5%	8%	13%	20%	20%	12%	22%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	3%	8%	12%	**26%**	20%	13%	19%	**100%**
	Agglomération parisienne	4%	3%	11%	**29%**	23%	**15%**	16%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**4%**	**7%**	**13%**	**23%**	**21%**	**12%**	**20%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 24% des 18-24 ans équipés d'un téléphone mobile et ayant souscrit un forfait ont au moins 100 Go de données incluses dans leur forfait, contre 12% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 5 – Nombre de postes de télévision utilisés dans le foyer, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

		Aucun	Un	Deux	Trois	Quatre	Cinq et plus	TOTAL
Sexe	Homme	6%	51%	29%	10%	3%	2%	**100%**
	Femme	5%	52%	28%	10%	3%	1%	**100%**
Age	12-17 ans	1%	39%	29%	**19%**	**9%**	3%	**100%**
	18-24 ans	6%	54%	26%	10%	2%	2%	**100%**
	25-39 ans	**8%**	**58%**	24%	6%	1%	2%	**100%**
	40-59 ans	5%	50%	29%	11%	3%	1%	**100%**
	60-69 ans	4%	49%	**34%**	10%	2%	1%	**100%**
	70 ans et plus	6%	54%	28%	8%	2%	1%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**11%**	**72%**	15%	2%	%	%	**100%**
	Deux personnes	6%	50%	**32%**	9%	2%	1%	**100%**
	Trois personnes	3%	46%	**33%**	**13%**	3%	1%	**100%**
	Quatre personnes	3%	47%	29%	12%	**7%**	2%	**100%**
	Cinq personnes et plus	3%	32%	32%	**20%**	6%	7%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	5%	**65%**	23%	6%	1%	1%	**100%**
	BEPC	4%	50%	**31%**	10%	3%	1%	**100%**
	BAC	6%	50%	28%	11%	3%	1%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**8%**	52%	28%	8%	2%	2%	**100%**
	12-17 ans	1%	39%	29%	**19%**	**9%**	3%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	6%	58%	25%	6%	3%	2%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	7%	55%	29%	7%	1%	1%	**100%**
	Profession Intermédiaire	6%	48%	30%	12%	4%	1%	**100%**
	Employé	4%	51%	29%	11%	3%	2%	**100%**
	Ouvrier	3%	52%	26%	12%	6%	2%	**100%**
	Personne au foyer	6%	**58%**	21%	11%	3%	1%	**100%**
	Retraité	5%	52%	**31%**	8%	3%	1%	**100%**
	Autre inactif	10%	46%	28%	10%	4%	2%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	6%	**61%**	21%	8%	2%	1%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	5%	52%	28%	10%	4%	1%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	4%	44%	**35%**	**13%**	4%	2%	**100%**
	Hauts revenus	5%	49%	31%	10%	3%	2%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	4%	50%	29%	10%	**5%**	2%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	5%	41%	**35%**	**14%**	4%	1%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	7%	51%	27%	11%	3%	1%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	6%	**56%**	26%	8%	2%	2%	**100%**
	Agglomération parisienne	7%	**57%**	26%	7%	2%	1%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**5%**	**52%**	**29%**	**10%**	**3%**	**1%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 20% des personnes qui résident dans un foyer de cinq personnes et plus utilisent trois postes de télévision dans le foyer, contre 10% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 6 - Taux d'équipement en console de jeu portable ou de selon, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui	Non	TOTAL
Sexe	Homme	**48%**	52%	**100%**
	Femme	44%	**56%**	**100%**
Age	12-17 ans	**85%**	15%	**100%**
	18-24 ans	**71%**	29%	**100%**
	25-39 ans	**65%**	35%	**100%**
	40-59 ans	**50%**	50%	**100%**
	60-69 ans	19%	**81%**	**100%**
	70 ans et plus	7%	**93%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	21%	**79%**	**100%**
	Deux personnes	28%	**72%**	**100%**
	Trois personnes	**66%**	34%	**100%**
	Quatre personnes	**74%**	26%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**75%**	25%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	25%	**75%**	**100%**
	BEPC	35%	**65%**	**100%**
	BAC	**50%**	50%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**52%**	48%	**100%**
	12-17 ans	**85%**	15%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**59%**	41%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**66%**	34%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**57%**	43%	**100%**
	Employé	**63%**	37%	**100%**
	Ouvrier	**52%**	48%	**100%**
	Personne au foyer	49%	51%	**100%**
	Retraité	11%	**89%**	**100%**
	Autre inactif	**54%**	46%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**50%**	50%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	47%	53%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	46%	54%	**100%**
	Hauts revenus	44%	56%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	44%	56%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	45%	55%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	41%	**59%**	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	46%	54%	**100%**
	Agglomération parisienne	**52%**	48%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**46%**	**54%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 85% des 12-17 ans indiquent qu'au moins une console de jeu portable ou de salon est utilisée dans leur foyer, contre 46% pour l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 7 – Situation vis-à-vis des objets connectés relatifs à la santé (montre, pèse-personne, brosse à dent, etc.) selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		En possède déjà	En utilisera probablement à l'avenir	N'en utilisera probablement pas	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	24%	**22%**	43%	11%	**100%**
	Femme	22%	18%	**47%**	**13%**	**100%**
Age	12-17 ans	22%	**29%**	30%	**20%**	**100%**
	18-24 ans	**36%**	**37%**	22%	4%	**100%**
	25-39 ans	**35%**	21%	36%	8%	**100%**
	40-59 ans	24%	20%	45%	11%	**100%**
	60-69 ans	12%	16%	**56%**	**16%**	**100%**
	70 ans et plus	12%	11%	**63%**	13%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	14%	17%	**58%**	11%	**100%**
	Deux personnes	19%	17%	**51%**	13%	**100%**
	Trois personnes	26%	**24%**	40%	11%	**100%**
	Quatre personnes	**33%**	**24%**	31%	12%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**34%**	24%	34%	8%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	14%	14%	**60%**	12%	**100%**
	BEPC	19%	19%	**48%**	**14%**	**100%**
	BAC	26%	22%	43%	9%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**29%**	21%	41%	9%	**100%**
	12-17 ans	22%	**29%**	30%	**20%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**32%**	17%	40%	11%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**36%**	**25%**	33%	6%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**26%**	**24%**	39%	11%	**100%**
	Employé	**27%**	**26%**	36%	11%	**100%**
	Ouvrier	23%	20%	44%	14%	**100%**
	Personne au foyer	19%	16%	**51%**	14%	**100%**
	Retraité	13%	12%	**61%**	**14%**	**100%**
	Autre inactif	24%	25%	38%	13%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	24%	19%	45%	12%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	21%	19%	46%	**14%**	**100%**
	Classes moyennes supérieures	24%	**23%**	44%	10%	**100%**
	Hauts revenus	25%	23%	41%	11%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	20%	17%	**50%**	13%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	24%	17%	47%	13%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	23%	21%	46%	10%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	23%	21%	45%	11%	**100%**
	Agglomération parisienne	**28%**	**26%**	35%	12%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**23%**	**20%**	**45%**	**12%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 36% des 18-24 ans indiquent déjà posséder au moins un objet connecté relatif à la santé, contre 23% de l'ensemble de la population en moyenne et 12% des personnes âgées de 70 ans et plus.

Tableau A 8 – Situation vis-à-vis des objets connectés relatifs à la sécurité (alarmes, serrures, portes clés, etc.) selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		En possède déjà	En utilisera probablement à l'avenir	N'en utilisera probablement pas	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**17%**	**28%**	43%	12%	**100%**
	Femme	13%	24%	46%	**17%**	**100%**
Age	12-17 ans	15%	23%	35%	**27%**	**100%**
	18-24 ans	**24%**	**44%**	28%	4%	**100%**
	25-39 ans	**21%**	**31%**	38%	10%	**100%**
	40-59 ans	14%	26%	46%	14%	**100%**
	60-69 ans	12%	21%	**51%**	16%	**100%**
	70 ans et plus	10%	19%	**55%**	16%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	9%	20%	**56%**	15%	**100%**
	Deux personnes	13%	26%	**47%**	15%	**100%**
	Trois personnes	17%	29%	42%	13%	**100%**
	Quatre personnes	**21%**	28%	34%	16%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**25%**	31%	33%	12%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	13%	16%	**55%**	15%	**100%**
	BEPC	12%	22%	**49%**	**17%**	**100%**
	BAC	17%	**31%**	42%	10%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**19%**	**33%**	39%	10%	**100%**
	12-17 ans	15%	23%	35%	**27%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**26%**	25%	35%	14%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**26%**	**35%**	31%	8%	**100%**
	Profession Intermédiaire	15%	**30%**	42%	13%	**100%**
	Employé	16%	29%	41%	14%	**100%**
	Ouvrier	12%	24%	48%	16%	**100%**
	Personne au foyer	10%	22%	49%	**19%**	**100%**
	Retraité	11%	19%	**54%**	15%	**100%**
	Autre inactif	17%	31%	35%	17%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	12%	24%	**49%**	15%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	13%	25%	45%	**17%**	**100%**
	Classes moyennes supérieures	16%	28%	44%	12%	**100%**
	Hauts revenus	**22%**	29%	37%	12%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	12%	24%	**48%**	15%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	16%	25%	44%	14%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	14%	26%	46%	14%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	15%	27%	44%	14%	**100%**
	Agglomération parisienne	**20%**	**29%**	37%	14%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**15%**	**26%**	**44%**	**14%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 24% des 18-24 ans indiquent déjà posséder au moins un objet connecté relatif à la sécurité, contre 15% de l'ensemble de la population en moyenne et 10% des personnes âgées de 70 ans et plus.

Tableau A 9 – Situation vis-à-vis des objets connectés relatifs à la domotique (thermostats, lumières, volets, etc.) selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		En possède déjà	En utilisera probablement à l'avenir	N'en utilisera probablement pas	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**16%**	**29%**	44%	11%	**100%**
	Femme	13%	22%	**49%**	**16%**	**100%**
Age	12-17 ans	15%	27%	34%	**23%**	**100%**
	18-24 ans	**38%**	**35%**	25%	3%	**100%**
	25-39 ans	**21%**	**33%**	38%	9%	**100%**
	40-59 ans	12%	**28%**	46%	15%	**100%**
	60-69 ans	7%	20%	**56%**	**17%**	**100%**
	70 ans et plus	7%	13%	**65%**	15%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	8%	19%	**59%**	14%	**100%**
	Deux personnes	11%	23%	**52%**	15%	**100%**
	Trois personnes	14%	**32%**	42%	12%	**100%**
	Quatre personnes	**23%**	**29%**	33%	15%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**25%**	**31%**	34%	10%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	9%	13%	**63%**	15%	**100%**
	BEPC	12%	20%	**52%**	**16%**	**100%**
	BAC	15%	**30%**	45%	10%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**18%**	**34%**	38%	10%	**100%**
	12-17 ans	15%	27%	34%	**23%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	18%	32%	37%	12%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**26%**	**35%**	31%	8%	**100%**
	Profession Intermédiaire	11%	**38%**	39%	12%	**100%**
	Employé	**18%**	28%	40%	14%	**100%**
	Ouvrier	14%	22%	49%	15%	**100%**
	Personne au foyer	11%	22%	51%	17%	**100%**
	Retraité	7%	15%	**63%**	15%	**100%**
	Autre inactif	**23%**	25%	39%	14%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	14%	21%	**51%**	15%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	10%	25%	48%	**16%**	**100%**
	Classes moyennes supérieures	12%	**31%**	45%	12%	**100%**
	Hauts revenus	**21%**	**29%**	38%	11%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	10%	23%	**53%**	15%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	13%	25%	48%	14%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	14%	24%	49%	13%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	16%	27%	44%	13%	**100%**
	Agglomération parisienne	**19%**	**29%**	38%	14%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**14%**	**26%**	**47%**	**14%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 38% des 18-24 ans indiquent déjà posséder au moins un objet connecté relatif à la santé, contre 14% de l'ensemble de la population en moyenne et 7% des personnes âgées de 70 ans et plus.

Tableau A 10 – Situation vis-à-vis des objets connectés relatifs à l'électroménager (cafetières, fours, réfrigérateurs, etc.), selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		En possède déjà	En utilisera probablement à l'avenir	N'en utilisera probablement pas	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	17%	**24%**	48%	11%	**100%**
	Femme	17%	20%	48%	**15%**	**100%**
Age	12-17 ans	15%	**26%**	35%	**23%**	**100%**
	18-24 ans	**45%**	23%	28%	5%	**100%**
	25-39 ans	**26%**	**28%**	39%	7%	**100%**
	40-59 ans	14%	**25%**	47%	14%	**100%**
	60-69 ans	8%	17%	**59%**	**16%**	**100%**
	70 ans et plus	11%	10%	**65%**	14%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	14%	15%	**58%**	12%	**100%**
	Deux personnes	13%	19%	**54%**	14%	**100%**
	Trois personnes	19%	**25%**	44%	12%	**100%**
	Quatre personnes	**24%**	**29%**	33%	14%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**28%**	**28%**	34%	10%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	19%	11%	**57%**	13%	**100%**
	BEPC	16%	19%	**50%**	15%	**100%**
	BAC	20%	24%	46%	10%	**100%**
	Diplômé du supérieur	18%	**27%**	45%	10%	**100%**
	12-17 ans	15%	**26%**	35%	**23%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**28%**	26%	33%	13%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**22%**	**32%**	37%	9%	**100%**
	Profession Intermédiaire	14%	**27%**	47%	12%	**100%**
	Employé	**24%**	24%	40%	12%	**100%**
	Ouvrier	14%	23%	48%	14%	**100%**
	Personne au foyer	13%	24%	49%	14%	**100%**
	Retraité	10%	12%	**63%**	15%	**100%**
	Autre inactif	**29%**	20%	37%	14%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**22%**	20%	45%	13%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	16%	20%	49%	**15%**	**100%**
	Classes moyennes supérieures	15%	**25%**	49%	11%	**100%**
	Hauts revenus	16%	**25%**	47%	12%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	14%	19%	**52%**	15%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	17%	20%	50%	13%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	18%	22%	48%	12%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	16%	23%	48%	12%	**100%**
	Agglomération parisienne	**23%**	25%	39%	13%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**17%**	**22%**	**48%**	**13%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 45% des 18-24 ans indiquent déjà posséder au moins un objet connecté relatif à l'électroménager, contre 17% de l'ensemble de la population en moyenne et 11% des personnes âgées de 70 ans et plus.

Tableau A 11– Equipement en ordinateur à domicile,
selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui, un seul	Oui, plusieurs	Non, aucun	[Nsp]	**TOTAL**
Sexe	Homme	**41%**	**28%**	29%	2%	**100%**
	Femme	37%	17%	**42%**	**5%**	**100%**
Age	12-17 ans	**46%**	**43%**	8%	2%	**100%**
	18-24 ans	26%	23%	**42%**	9%	**100%**
	25-39 ans	38%	22%	36%	4%	**100%**
	40-59 ans	**45%**	22%	30%	3%	**100%**
	60-69 ans	39%	18%	**40%**	3%	**100%**
	70 ans et plus	30%	14%	**53%**	3%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**42%**	7%	**47%**	4%	**100%**
	Deux personnes	37%	20%	**40%**	3%	**100%**
	Trois personnes	41%	**29%**	27%	3%	**100%**
	Quatre personnes	38%	**31%**	27%	4%	**100%**
	Cinq personnes et plus	37%	**29%**	29%	4%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	22%	6%	**66%**	6%	**100%**
	BEPC	37%	13%	**47%**	3%	**100%**
	BAC	41%	21%	33%	**5%**	**100%**
	Diplômé du supérieur	**44%**	**32%**	21%	3%	**100%**
	12-17 ans	**46%**	**43%**	8%	2%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	44%	22%	28%	6%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	39%	**44%**	14%	3%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**45%**	**36%**	19%	1%	**100%**
	Employé	**44%**	19%	34%	3%	**100%**
	Ouvrier	**46%**	11%	**40%**	3%	**100%**
	Personne au foyer	27%	12%	**55%**	6%	**100%**
	Retraité	33%	15%	**49%**	3%	**100%**
	Autre inactif	30%	17%	**43%**	10%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	39%	11%	**46%**	**4%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	40%	18%	**38%**	3%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	40%	**30%**	28%	2%	**100%**
	Hauts revenus	**42%**	**33%**	22%	2%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	38%	18%	**40%**	4%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	37%	23%	36%	3%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	38%	20%	38%	4%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	41%	20%	36%	3%	**100%**
	Agglomération parisienne	40%	**31%**	26%	3%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**39%**	**22%**	**36%**	**3%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 53% des 70 ans et plus n'ont aucun ordinateur à domicile, contre 36% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 12 – Usage d'une enceinte connectée à domicile, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Oui	Non	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**23%**	76%	1%	**100%**
	Femme	17%	**81%**	2%	**100%**
Age	12-17 ans	**32%**	68%	%	**100%**
	18-24 ans	**26%**	71%	4%	**100%**
	25-39 ans	**25%**	72%	3%	**100%**
	40-59 ans	21%	79%	1%	**100%**
	60-69 ans	14%	**86%**	1%	**100%**
	70 ans et plus	9%	**89%**	2%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	10%	**89%**	2%	**100%**
	Deux personnes	16%	**82%**	2%	**100%**
	Trois personnes	**23%**	76%	1%	**100%**
	Quatre personnes	**30%**	69%	1%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**30%**	67%	3%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	12%	**84%**	4%	**100%**
	BEPC	18%	**81%**	2%	**100%**
	BAC	20%	78%	2%	**100%**
	Diplômé du supérieur	21%	77%	1%	**100%**
	12-17 ans	**32%**	68%	%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	**26%**	73%	1%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**33%**	66%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	23%	77%	1%	**100%**
	Employé	**23%**	75%	2%	**100%**
	Ouvrier	**23%**	75%	2%	**100%**
	Personne au foyer	16%	81%	3%	**100%**
	Retraité	10%	**88%**	2%	**100%**
	Autre inactif	16%	80%	4%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	20%	78%	2%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	19%	80%	1%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	22%	78%	1%	**100%**
	Hauts revenus	22%	75%	2%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	17%	**82%**	1%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	20%	78%	2%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	18%	80%	1%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	19%	79%	2%	**100%**
	Agglomération parisienne	**26%**	71%	3%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**20%**	**78%**	**2%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 33% des cadres ont l'usage d'une enceinte connectée à domicile, contre 20% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 13 – Type de connexion fixe à internet, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : population disposant d'un accès à internet à domicile, en % -

		Par une ligne ADSL	Par le câble ou la fibre terminaison coaxiale	Par la fibre optique de bout en bout FttH	Par un autre moyen, yc Box 4G	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	53%	**8%**	34%	3%	2%	**100%**
	Femme	56%	5%	32%	3%	**5%**	**100%**
Age	12-17 ans	57%	6%	34%	2%	1%	**100%**
	18-24 ans	49%	5%	26%	4%	**16%**	**100%**
	25-39 ans	47%	6%	**41%**	4%	2%	**100%**
	40-59 ans	**57%**	7%	30%	3%	3%	**100%**
	60-69 ans	59%	4%	31%	4%	3%	**100%**
	70 ans et plus	55%	8%	31%	3%	3%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	51%	7%	35%	4%	4%	**100%**
	Deux personnes	55%	6%	32%	3%	4%	**100%**
	Trois personnes	56%	6%	34%	2%	2%	**100%**
	Quatre personnes	55%	6%	32%	3%	3%	**100%**
	Cinq personnes et plus	54%	5%	33%	4%	3%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	58%	8%	31%	2%	2%	**100%**
	BEPC	56%	**7%**	28%	**5%**	4%	**100%**
	BAC	57%	4%	31%	2%	6%	**100%**
	Diplômé du supérieur	51%	5%	**39%**	2%	3%	**100%**
	12-17 ans	57%	6%	34%	2%	1%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	57%	8%	29%	3%	4%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	47%	5%	**44%**	1%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	57%	5%	36%	1%	2%	**100%**
	Employé	54%	6%	32%	4%	4%	**100%**
	Ouvrier	**59%**	8%	25%	6%	2%	**100%**
	Personne au foyer	**63%**	3%	29%	2%	3%	**100%**
	Retraité	54%	7%	33%	3%	3%	**100%**
	Autre inactif	43%	7%	29%	8%	13%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	56%	5%	30%	**5%**	4%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	57%	6%	29%	4%	4%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	55%	7%	34%	2%	2%	**100%**
	Hauts revenus	50%	6%	**40%**	2%	3%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	**76%**	3%	13%	**6%**	2%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	**72%**	4%	15%	4%	5%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	56%	5%	31%	3%	4%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	40%	**9%**	**46%**	2%	3%	**100%**
	Agglomération parisienne	32%	**8%**	**55%**	1%	3%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**54%**	**6%**	**33%**	**3%**	**3%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 40% des titulaires de hauts revenus équipés en connexion fixe à internet disposent d'une connexion par la fibre optique de bout en bout (FttH), contre 33% de l'ensemble de la population concernée en moyenne et 30% des titulaires de bas revenus équipés en connexion fixe à internet.

Tableau A 14 –Principale raison de ne pas avoir de connexion internet à domicile, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : population ne disposant pas d'un accès à internet à domicile, en % -

		Les abonnements ou l'achat d'un terminal sont trop chers	La connexion mobile est suffisante	C'est trop compliqué à installer et à utiliser	La connexion n'est pas assez rapide, pas disponible	Cela ne vous intéresse pas	Autre raison	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	17%	16%	8%	7%	36%	**16%**	1%	**100%**
	Femme	12%	12%	**13%**	6%	43%	10%	3%	**100%**
Age	12-17 ans	36%	.	.	.	33%	.	32%	**100%**
	18-24 ans	31%	16%	14%	4%	23%	7%	4%	**100%**
	25-39 ans	27%	25%	6%	5%	20%	15%	2%	**100%**
	40-59 ans	11%	**25%**	9%	12%	27%	15%	2%	**100%**
	60-69 ans	17%	9%	9%	13%	41%	9%	1%	**100%**
	70 ans et plus	7%	4%	**14%**	3%	**58%**	12%	2%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	16%	10%	12%	2%	**45%**	13%	3%	**100%**
	Deux personnes	10%	15%	12%	9%	41%	13%	%	**100%**
	Trois personnes	20%	13%	9%	12%	31%	11%	5%	**100%**
	Quatre personnes	7%	31%	9%	22%	25%	7%	.	**100%**
	Cinq personnes et plus	28%	15%	.	3%	29%	24%	.	**100%**
Diplôme	Non diplômé	13%	6%	13%	3%	**51%**	13%	2%	**100%**
	BEPC	15%	12%	11%	10%	38%	13%	2%	**100%**
	BAC	19%	21%	9%	6%	34%	10%	1%	**100%**
	Diplômé du supérieur	10%	**35%**	8%	9%	25%	12%	2%	**100%**
	12-17 ans	36%	.	.	.	33%	.	32%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	.	10%	20%	39%	.	31%	.	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	3%	42%	13%	.	16%	24%	3%	**100%**
	Profession Intermédiaire	27%	27%	4%	10%	17%	15%	.	**100%**
	Employé	37%	24%	6%	3%	16%	12%	2%	**100%**
	Ouvrier	17%	21%	5%	10%	35%	13%	.	**100%**
	Personne au foyer	21%	14%	13%	5%	36%	9%	2%	**100%**
	Retraité	8%	6%	13%	5%	**54%**	12%	2%	**100%**
	Autre inactif	16%	17%	13%	12%	28%	4%	9%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**23%**	14%	6%	8%	37%	10%	3%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	21%	10%	14%	6%	30%	16%	2%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	7%	19%	9%	13%	44%	9%	.	**100%**
	Hauts revenus	5%	21%	7%	6%	40%	19%	1%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	6%	11%	11%	10%	**50%**	11%	1%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	16%	15%	15%	9%	33%	10%	1%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	21%	12%	7%	5%	36%	17%	2%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	17%	14%	12%	3%	39%	10%	4%	**100%**
	Agglomération parisienne	12%	19%	8%	4%	35%	18%	3%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**14%**	**14%**	**11%**	**7%**	**40%**	**12%**	**2%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 25% des 40-59 ans non équipés d'une connexion internet à domicile disent que leur connexion mobile est suffisante, contre 14% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 15 – Equipement le plus souvent utilisé pour se connecter à internet, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble des internautes de 12 ans et plus, en % -

		Un smartphone	Un ordinateur	Une tablette	Une télévision	**TOTAL**
Sexe	Homme	42%	**52%**	5%	1%	**100%**
	Femme	**46%**	43%	**9%**	1%	**100%**
Age	12-17 ans	**69%**	23%	7%	%	**100%**
	18-24 ans	**78%**	18%	2%	2%	**100%**
	25-39 ans	**68%**	25%	5%	1%	**100%**
	40-59 ans	39%	**52%**	**8%**	1%	**100%**
	60-69 ans	19%	**70%**	9%	1%	**100%**
	70 ans et plus	11%	**78%**	9%	%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	38%	**53%**	7%	1%	**100%**
	Deux personnes	31%	**59%**	8%	1%	**100%**
	Trois personnes	**48%**	44%	7%	1%	**100%**
	Quatre personnes	**62%**	30%	8%	1%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**67%**	27%	4%	1%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	27%	**58%**	**11%**	2%	**100%**
	BEPC	37%	**53%**	7%	1%	**100%**
	BAC	45%	46%	8%	1%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**48%**	45%	7%	%	**100%**
	12-17 ans	**69%**	23%	7%	%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	47%	43%	10%	.	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**52%**	41%	6%	%	**100%**
	Profession Intermédiaire	47%	45%	8%	%	**100%**
	Employé	**61%**	32%	5%	1%	**100%**
	Ouvrier	**49%**	39%	7%	3%	**100%**
	Personne au foyer	41%	52%	6%	%	**100%**
	Retraité	16%	**72%**	**10%**	1%	**100%**
	Autre inactif	**59%**	36%	4%	%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**50%**	42%	5%	2%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	42%	49%	7%	1%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	41%	**51%**	7%	%	**100%**
	Hauts revenus	44%	46%	**9%**	1%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	42%	47%	**9%**	1%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	44%	47%	8%	1%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	44%	49%	6%	1%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	43%	49%	7%	1%	**100%**
	Agglomération parisienne	**49%**	43%	6%	1%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**44%**	**47%**	**7%**	**1%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 78% des internautes de 18-24 ans se connectent le plus souvent à internet avec un smartphone, contre 44% de l'ensemble des internautes en moyenne.

Tableau A 16 – Fréquence d'utilisation d'un téléphone mobile, d'un smartphone, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	**TOTAL**
Sexe	Homme	77%	**12%**	6%	5%	**100%**
	Femme	79%	10%	5%	5%	**100%**
Age	12-17 ans	**87%**	6%	5%	2%	**100%**
	18-24 ans	**86%**	9%	2%	2%	**100%**
	25-39 ans	**85%**	6%	5%	2%	**100%**
	40-59 ans	**82%**	11%	4%	3%	**100%**
	60-69 ans	74%	**14%**	7%	4%	**100%**
	70 ans et plus	56%	**18%**	**9%**	**16%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	72%	11%	5%	**11%**	**100%**
	Deux personnes	74%	**14%**	6%	5%	**100%**
	Trois personnes	**83%**	10%	4%	3%	**100%**
	Quatre personnes	**85%**	7%	5%	2%	**100%**
	Cinq personnes et plus	82%	10%	3%	5%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	54%	**15%**	**11%**	**19%**	**100%**
	BEPC	75%	**13%**	**6%**	5%	**100%**
	BAC	**83%**	11%	2%	3%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**85%**	9%	3%	2%	**100%**
	12-17 ans	**87%**	6%	5%	2%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	80%	**18%**	2%	1%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**85%**	9%	5%	1%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**89%**	7%	3%	2%	**100%**
	Employé	**85%**	8%	4%	2%	**100%**
	Ouvrier	80%	10%	6%	3%	**100%**
	Personne au foyer	74%	13%	7%	5%	**100%**
	Retraité	62%	**17%**	**8%**	**12%**	**100%**
	Autre inactif	81%	9%	5%	3%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	76%	11%	**7%**	5%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	79%	11%	4%	5%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	80%	13%	5%	3%	**100%**
	Hauts revenus	**85%**	8%	3%	4%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	71%	12%	**8%**	**7%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	77%	**14%**	4%	5%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	76%	13%	6%	4%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**82%**	9%	4%	5%	**100%**
	Agglomération parisienne	**82%**	10%	4%	3%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**78%**	**11%**	**5%**	**5%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 87% des 12-17 ans ont, au cours des six derniers mois, utilisé un téléphone mobile, un smartphone tous les jours, contre 78% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 17 – Fréquence d'utilisation d'un ordinateur à domicile, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	TOTAL
Sexe	Homme	**70%**	14%	6%	10%	**100%**
	Femme	62%	14%	**10%**	**13%**	**100%**
Age	12-17 ans	50%	**30%**	**16%**	3%	**100%**
	18-24 ans	61%	**21%**	11%	7%	**100%**
	25-39 ans	61%	**19%**	**12%**	7%	**100%**
	40-59 ans	**71%**	13%	8%	7%	**100%**
	60-69 ans	**76%**	8%	3%	12%	**100%**
	70 ans et plus	63%	4%	3%	**30%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	59%	8%	6%	**26%**	**100%**
	Deux personnes	**72%**	10%	5%	12%	**100%**
	Trois personnes	67%	**18%**	9%	6%	**100%**
	Quatre personnes	62%	**21%**	**12%**	4%	**100%**
	Cinq personnes et plus	58%	**22%**	**15%**	4%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	45%	8%	7%	**38%**	**100%**
	BEPC	66%	11%	8%	**15%**	**100%**
	BAC	**70%**	15%	9%	6%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**76%**	15%	6%	3%	**100%**
	12-17 ans	50%	**30%**	**16%**	3%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	63%	16%	12%	8%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**77%**	15%	6%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**73%**	**19%**	7%	1%	**100%**
	Employé	60%	**19%**	**14%**	6%	**100%**
	Ouvrier	60%	**17%**	**11%**	12%	**100%**
	Personne au foyer	64%	12%	8%	15%	**100%**
	Retraité	65%	6%	3%	**25%**	**100%**
	Autre inactif	63%	13%	9%	12%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	59%	16%	**10%**	**14%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	66%	15%	8%	11%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**72%**	13%	8%	7%	**100%**
	Hauts revenus	**74%**	13%	6%	7%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	60%	15%	9%	**15%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	65%	14%	8%	12%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	64%	13%	8%	**15%**	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**69%**	14%	8%	9%	**100%**
	Agglomération parisienne	**72%**	14%	7%	7%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**66%**	**14%**	**8%**	**11%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 76% des diplômés du supérieur ont, au cours des six derniers mois, utilisé un ordinateur à domicile tous les jours, contre 66% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 18 – Fréquence d'utilisation d'une tablette, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	24%	**17%**	18%	37%	4%	**100%**
	Femme	**27%**	13%	18%	37%	**5%**	**100%**
Age	12-17 ans	25%	**22%**	20%	27%	6%	**100%**
	18-24 ans	21%	17%	**25%**	36%	2%	**100%**
	25-39 ans	27%	**19%**	**22%**	28%	4%	**100%**
	40-59 ans	28%	15%	18%	36%	4%	**100%**
	60-69 ans	28%	9%	18%	38%	**7%**	**100%**
	70 ans et plus	22%	8%	11%	**54%**	6%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	18%	7%	14%	**57%**	5%	**100%**
	Deux personnes	**28%**	11%	16%	39%	**6%**	**100%**
	Trois personnes	28%	**19%**	20%	29%	4%	**100%**
	Quatre personnes	27%	**22%**	**23%**	24%	4%	**100%**
	Cinq personnes et plus	25%	**20%**	21%	30%	4%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	18%	8%	11%	**58%**	5%	**100%**
	BEPC	23%	11%	18%	**42%**	**6%**	**100%**
	BAC	27%	15%	20%	35%	3%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**31%**	**18%**	20%	28%	4%	**100%**
	12-17 ans	25%	**22%**	20%	27%	6%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	29%	18%	24%	27%	2%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**35%**	**25%**	17%	20%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	27%	**19%**	19%	31%	3%	**100%**
	Employé	24%	16%	20%	35%	5%	**100%**
	Ouvrier	24%	14%	19%	37%	6%	**100%**
	Personne au foyer	27%	7%	18%	42%	5%	**100%**
	Retraité	24%	9%	13%	**48%**	**6%**	**100%**
	Autre inactif	16%	11%	**24%**	41%	7%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	20%	13%	16%	**43%**	**7%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	26%	14%	19%	35%	5%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	27%	15%	19%	35%	3%	**100%**
	Hauts revenus	**34%**	**18%**	19%	26%	4%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	22%	14%	17%	**41%**	6%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	27%	12%	**21%**	37%	3%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	25%	10%	**22%**	38%	5%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	26%	**17%**	17%	36%	4%	**100%**
	Agglomération parisienne	**31%**	**19%**	15%	30%	6%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**26%**	**15%**	**18%**	**37%**	**5%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 34% des titulaires de hauts revenus ont, au cours des six derniers mois, utilisé une tablette tous les jours, contre 26% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 19 – Fréquence d'utilisation d'un téléphone fixe, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	22%	24%	25%	28%	1%	**100%**
	Femme	**25%**	23%	23%	27%	2%	**100%**
Age	12-17 ans	10%	8%	27%	**53%**	2%	**100%**
	18-24 ans	10%	20%	28%	**40%**	2%	**100%**
	25-39 ans	15%	18%	19%	**46%**	2%	**100%**
	40-59 ans	20%	**26%**	**27%**	24%	2%	**100%**
	60-69 ans	**30%**	**31%**	25%	13%	1%	**100%**
	70 ans et plus	**48%**	**28%**	16%	8%	1%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	26%	21%	20%	**32%**	2%	**100%**
	Deux personnes	**30%**	**27%**	21%	21%	2%	**100%**
	Trois personnes	19%	25%	24%	**31%**	1%	**100%**
	Quatre personnes	16%	20%	**31%**	30%	2%	**100%**
	Cinq personnes et plus	15%	19%	28%	**37%**	2%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	**34%**	23%	21%	21%	2%	**100%**
	BEPC	**27%**	**26%**	22%	23%	2%	**100%**
	BAC	21%	26%	24%	27%	1%	**100%**
	Diplômé du supérieur	22%	24%	25%	29%	1%	**100%**
	12-17 ans	10%	8%	27%	**53%**	2%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	22%	25%	17%	34%	1%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	24%	20%	24%	31%	1%	**100%**
	Profession Intermédiaire	15%	24%	**27%**	**33%**	1%	**100%**
	Employé	14%	19%	25%	**40%**	1%	**100%**
	Ouvrier	17%	22%	26%	**32%**	3%	**100%**
	Personne au foyer	23%	27%	20%	26%	3%	**100%**
	Retraité	**41%**	**28%**	20%	10%	2%	**100%**
	Autre inactif	16%	18%	26%	**36%**	3%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	17%	21%	**26%**	**33%**	3%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	25%	24%	24%	25%	2%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	23%	**28%**	23%	26%	1%	**100%**
	Hauts revenus	25%	23%	23%	28%	1%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	25%	25%	25%	23%	2%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	22%	**28%**	20%	29%	1%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	21%	26%	18%	**32%**	2%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	23%	20%	25%	**31%**	1%	**100%**
	Agglomération parisienne	**27%**	22%	**27%**	22%	2%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**24%**	**24%**	**23%**	**28%**	**2%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 48% des 70 ans et plus ont, au cours des six derniers mois, utilisé un téléphone fixe tous les jours, contre 24% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 20 – Fréquence d'utilisation d'une enceinte connectée avec assistant vocal, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**12%**	**9%**	7%	67%	6%	**100%**
	Femme	8%	6%	6%	**71%**	**8%**	**100%**
Age	12-17 ans	**14%**	**12%**	**10%**	57%	7%	**100%**
	18-24 ans	**19%**	10%	**12%**	53%	6%	**100%**
	25-39 ans	**13%**	**11%**	7%	64%	4%	**100%**
	40-59 ans	10%	7%	6%	70%	7%	**100%**
	60-69 ans	7%	5%	2%	**75%**	**11%**	**100%**
	70 ans et plus	3%	3%	3%	**82%**	9%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	5%	2%	5%	**81%**	7%	**100%**
	Deux personnes	9%	5%	5%	**73%**	8%	**100%**
	Trois personnes	11%	**11%**	6%	65%	7%	**100%**
	Quatre personnes	**15%**	**12%**	**8%**	58%	7%	**100%**
	Cinq personnes et plus	10%	**14%**	**11%**	60%	6%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	5%	4%	5%	**80%**	7%	**100%**
	BEPC	8%	7%	6%	70%	8%	**100%**
	BAC	9%	9%	5%	70%	8%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**13%**	8%	6%	67%	6%	**100%**
	12-17 ans	**14%**	**12%**	**10%**	57%	7%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	9%	10%	11%	65%	4%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**22%**	**13%**	5%	56%	4%	**100%**
	Profession Intermédiaire	9%	8%	6%	70%	6%	**100%**
	Employé	10%	9%	**10%**	65%	6%	**100%**
	Ouvrier	**13%**	**11%**	5%	65%	7%	**100%**
	Personne au foyer	7%	4%	7%	74%	7%	**100%**
	Retraité	4%	3%	3%	**79%**	**10%**	**100%**
	Autre inactif	10%	6%	7%	68%	9%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	10%	7%	**8%**	67%	8%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	8%	9%	5%	69%	**9%**	**100%**
	Classes moyennes supérieures	10%	8%	6%	71%	6%	**100%**
	Hauts revenus	**13%**	8%	6%	67%	6%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	8%	5%	5%	**73%**	8%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	10%	**10%**	4%	70%	7%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	9%	5%	7%	71%	8%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	9%	9%	7%	70%	6%	**100%**
	Agglomération parisienne	**15%**	9%	7%	62%	7%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**10%**	**8%**	**6%**	**69%**	**7%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 22% des cadres et membres des professions intellectuelles supérieures ont, au cours des six derniers mois, utilisé une enceinte connectée avec assistant vocal tous les jours, contre 10% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 21 – Sentiment de compétence pour utiliser un ordinateur, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Très compétent	Assez compétent	Pas très compétent	Pas du tout compétent	TOTAL (yc nsp)
Sexe	Homme	**36%**	48%	11%	4%	**100%**
	Femme	26%	**54%**	12%	**7%**	**100%**
Age	12-17 ans	32%	**57%**	10%	%	**100%**
	18-24 ans	**49%**	45%	4%	2%	**100%**
	25-39 ans	**49%**	40%	9%	1%	**100%**
	40-59 ans	30%	**57%**	11%	2%	**100%**
	60-69 ans	19%	**60%**	**14%**	7%	**100%**
	70 ans et plus	12%	47%	**17%**	**22%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	26%	44%	13%	**15%**	**100%**
	Deux personnes	27%	**54%**	12%	6%	**100%**
	Trois personnes	**37%**	52%	8%	2%	**100%**
	Quatre personnes	**36%**	51%	12%	1%	**100%**
	Cinq personnes et plus	32%	54%	12%	1%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	20%	34%	**16%**	**28%**	**100%**
	BEPC	19%	**57%**	**17%**	6%	**100%**
	BAC	33%	53%	11%	2%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**46%**	48%	4%	1%	**100%**
	12-17 ans	32%	**57%**	10%	%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	35%	52%	9%	4%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**52%**	44%	3%	%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**41%**	51%	7%	1%	**100%**
	Employé	**36%**	52%	10%	1%	**100%**
	Ouvrier	25%	**56%**	**15%**	2%	**100%**
	Personne au foyer	25%	50%	**18%**	5%	**100%**
	Retraité	13%	52%	**16%**	**17%**	**100%**
	Autre inactif	**38%**	50%	8%	2%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	29%	51%	13%	6%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	26%	**55%**	13%	5%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	32%	**55%**	10%	3%	**100%**
	Hauts revenus	**40%**	48%	8%	4%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	26%	51%	**14%**	**9%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	24%	**56%**	13%	7%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	29%	50%	13%	6%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**33%**	52%	10%	4%	**100%**
	Agglomération parisienne	**43%**	47%	7%	3%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**31%**	**51%**	**12%**	**6%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 49% des 18-24 ans se disent 'très compétents' pour utiliser un ordinateur, contre 31% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 22 – Sentiment de compétence pour utiliser un smartphone, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Très compétent	Assez compétent	Pas très compétent	Pas du tout compétent	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**40%**	41%	10%	6%	3%	**100%**
	Femme	36%	43%	9%	**7%**	4%	**100%**
Age	12-17 ans	**59%**	38%	1%	1%	1%	**100%**
	18-24 ans	**76%**	21%	3%	%	1%	**100%**
	25-39 ans	**60%**	36%	2%	2%	.	**100%**
	40-59 ans	33%	**52%**	10%	3%	3%	**100%**
	60-69 ans	20%	**48%**	**16%**	**10%**	**6%**	**100%**
	70 ans et plus	12%	36%	**18%**	**23%**	**11%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	30%	37%	**13%**	**15%**	5%	**100%**
	Deux personnes	30%	44%	**12%**	**8%**	**6%**	**100%**
	Trois personnes	**44%**	45%	7%	3%	2%	**100%**
	Quatre personnes	**49%**	42%	5%	2%	2%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**56%**	39%	3%	2%	.	**100%**
Diplôme	Non diplômé	19%	34%	**14%**	**28%**	6%	**100%**
	BEPC	26%	**47%**	**13%**	7%	**6%**	**100%**
	BAC	**44%**	45%	7%	3%	2%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**50%**	39%	7%	2%	2%	**100%**
	12-17 ans	**59%**	38%	1%	1%	1%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	43%	41%	5%	7%	4%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**60%**	35%	3%	1%	1%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**46%**	44%	6%	1%	2%	**100%**
	Employé	**51%**	41%	5%	1%	2%	**100%**
	Ouvrier	34%	**50%**	10%	4%	2%	**100%**
	Personne au foyer	31%	45%	11%	7%	6%	**100%**
	Retraité	14%	42%	**17%**	**19%**	**8%**	**100%**
	Autre inactif	**56%**	31%	7%	3%	3%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	38%	41%	9%	7%	**5%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	34%	**46%**	10%	6%	4%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	38%	**45%**	9%	4%	3%	**100%**
	Hauts revenus	**47%**	38%	8%	5%	3%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	31%	41%	**13%**	**10%**	5%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	31%	**47%**	11%	6%	4%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	35%	42%	10%	8%	4%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**41%**	44%	7%	5%	3%	**100%**
	Agglomération parisienne	**53%**	34%	6%	4%	3%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**38%**	**42%**	**9%**	**7%**	**4%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 76% des 18-24 ans se disent 'très compétents' pour utiliser un smartphone, contre 38% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 23 – Sentiment de compétence pour utiliser une tablette, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Très compétent	Assez compétent	Pas très compétent	Pas du tout compétent	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**29%**	41%	11%	8%	12%	**100%**
	Femme	25%	**42%**	11%	**9%**	13%	**100%**
Age	12-17 ans	39%	**43%**	5%	1%	12%	**100%**
	18-24 ans	**45%**	42%	9%	2%	2%	**100%**
	25-39 ans	**43%**	43%	8%	2%	4%	**100%**
	40-59 ans	26%	**46%**	12%	5%	11%	**100%**
	60-69 ans	12%	**42%**	**14%**	11%	20%	**100%**
	70 ans et plus	9%	29%	**15%**	**26%**	22%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	20%	32%	12%	**19%**	17%	**100%**
	Deux personnes	22%	**40%**	13%	9%	16%	**100%**
	Trois personnes	**34%**	45%	9%	5%	8%	**100%**
	Quatre personnes	**34%**	48%	8%	2%	7%	**100%**
	Cinq personnes et plus	36%	44%	10%	3%	7%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	14%	31%	**11%**	**32%**	12%	**100%**
	BEPC	17%	**41%**	**15%**	9%	18%	**100%**
	BAC	27%	48%	11%	4%	11%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**39%**	43%	8%	3%	7%	**100%**
	12-17 ans	39%	**43%**	5%	1%	12%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	31%	41%	15%	4%	8%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**46%**	41%	6%	1%	5%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**35%**	47%	9%	2%	8%	**100%**
	Employé	**34%**	44%	9%	4%	9%	**100%**
	Ouvrier	23%	**48%**	**11%**	5%	13%	**100%**
	Personne au foyer	21%	42%	**12%**	14%	11%	**100%**
	Retraité	10%	34%	**15%**	**21%**	21%	**100%**
	Autre inactif	**34%**	38%	8%	5%	15%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	24%	41%	11%	10%	15%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	24%	**43%**	12%	7%	14%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	29%	**44%**	10%	5%	12%	**100%**
	Hauts revenus	**36%**	39%	11%	5%	9%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	21%	38%	**15%**	**13%**	13%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	22%	**45%**	13%	7%	12%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	24%	44%	8%	10%	14%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**28%**	44%	9%	7%	13%	**100%**
	Agglomération parisienne	**40%**	35%	9%	5%	11%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**27%**	**41%**	**11%**	**8%**	**12%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 45% des 18-24 ans se disent 'très compétents' pour utiliser une tablette, contre 27% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 24 – Sentiment de compétence pour utiliser les outils bureautiques, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Très compétent	Assez compétent	Pas très compétent	Pas du tout compétent	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**24%**	42%	20%	11%	3%	**100%**
	Femme	20%	41%	19%	**16%**	4%	**100%**
Age	12-17 ans	**17%**	46%	27%	7%	3%	**100%**
	18-24 ans	**32%**	51%	12%	4%	1%	**100%**
	25-39 ans	**37%**	44%	13%	5%	1%	**100%**
	40-59 ans	21%	**45%**	20%	10%	3%	**100%**
	60-69 ans	15%	**37%**	**25%**	**19%**	**5%**	**100%**
	70 ans et plus	10%	29%	**18%**	**34%**	**9%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	19%	34%	**18%**	**24%**	5%	**100%**
	Deux personnes	19%	39%	**20%**	**16%**	**5%**	**100%**
	Trois personnes	**24%**	48%	18%	8%	2%	**100%**
	Quatre personnes	**27%**	45%	18%	6%	2%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**23%**	46%	23%	8%	1%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	10%	22%	**17%**	**43%**	8%	**100%**
	BEPC	10%	**39%**	**26%**	19%	**6%**	**100%**
	BAC	**23%**	48%	21%	6%	1%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**39%**	47%	9%	3%	1%	**100%**
	12-17 ans	**17%**	46%	27%	7%	3%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	31%	46%	16%	7%	.	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**46%**	46%	6%	2%	.	**100%**
	Profession Intermédiaire	**32%**	48%	17%	2%	1%	**100%**
	Employé	**24%**	47%	19%	8%	3%	**100%**
	Ouvrier	10%	**42%**	31%	14%	4%	**100%**
	Personne au foyer	16%	32%	22%	25%	4%	**100%**
	Retraité	10%	33%	**20%**	**29%**	**8%**	**100%**
	Autre inactif	**20%**	44%	19%	11%	6%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	17%	43%	18%	16%	**6%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	17%	**39%**	26%	13%	5%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	24%	**45%**	18%	11%	2%	**100%**
	Hauts revenus	**33%**	43%	15%	8%	2%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	17%	41%	**20%**	**19%**	4%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	17%	**43%**	21%	16%	4%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	21%	38%	23%	14%	4%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**23%**	43%	18%	12%	4%	**100%**
	Agglomération parisienne	**33%**	41%	16%	8%	2%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**22%**	**41%**	**19%**	**14%**	**4%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 37% des 25-39 ans se disent 'très compétents' pour utiliser les outils bureautiques, contre 22% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 25 – Sentiment de compétence pour utiliser les démarches administratives en ligne, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Très compétent	Assez compétent	Pas très compétent	Pas du tout compétent	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**27%**	46%	14%	9%	4%	**100%**
	Femme	25%	47%	14%	9%	5%	**100%**
Age	12-17 ans	9%	19%	**28%**	**22%**	**21%**	**100%**
	18-24 ans	21%	43%	**25%**	6%	5%	**100%**
	25-39 ans	**39%**	44%	12%	3%	1%	**100%**
	40-59 ans	**29%**	**56%**	10%	3%	3%	**100%**
	60-69 ans	23%	**52%**	13%	10%	1%	**100%**
	70 ans et plus	18%	41%	14%	**22%**	4%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	24%	43%	15%	**15%**	4%	**100%**
	Deux personnes	26%	**50%**	13%	9%	3%	**100%**
	Trois personnes	**29%**	49%	12%	5%	5%	**100%**
	Quatre personnes	27%	44%	15%	8%	**7%**	**100%**
	Cinq personnes et plus	23%	38%	**24%**	9%	7%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	15%	34%	**20%**	**25%**	5%	**100%**
	BEPC	19%	**53%**	**16%**	9%	4%	**100%**
	BAC	27%	**54%**	12%	5%	2%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**42%**	48%	7%	2%	1%	**100%**
	12-17 ans	9%	19%	**28%**	**22%**	**21%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	31%	42%	16%	9%	2%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**46%**	42%	8%	2%	2%	**100%**
	Profession Intermédiaire	**36%**	48%	9%	4%	3%	**100%**
	Employé	27%	47%	15%	7%	5%	**100%**
	Ouvrier	15%	**53%**	**19%**	6%	**7%**	**100%**
	Personne au foyer	20%	46%	**20%**	12%	3%	**100%**
	Retraité	18%	46%	14%	**18%**	3%	**100%**
	Autre inactif	23%	41%	**20%**	8%	8%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	21%	47%	15%	10%	**7%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	22%	47%	**17%**	10%	4%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	**29%**	**50%**	12%	7%	2%	**100%**
	Hauts revenus	**36%**	44%	11%	6%	2%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	22%	46%	15%	**12%**	**5%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	22%	49%	14%	**11%**	4%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	24%	47%	16%	9%	4%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	28%	47%	13%	8%	4%	**100%**
	Agglomération parisienne	**35%**	42%	14%	5%	3%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**26%**	**46%**	**14%**	**9%**	**4%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 39% des 25-39 ans se disent 'très compétents' pour utiliser les démarches administratives en ligne, contre 26% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 26 – Qualité ressentie de la connexion fixe pour regarder des émissions de télévision en direct ou en replay, sur une télévision ou un autre support, au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion internet à domicile, en % -

		Très bonne	Bonne	Insuffisante ou très insuffisante	[Nsp, nr]	TOTAL
Sexe	Homme	42%	49%	8%	1%	**100%**
	Femme	41%	47%	10%	2%	**100%**
Age	12-17 ans	39%	50%	10%	2%	**100%**
	18-24 ans	47%	47%	6%	.	**100%**
	25-39 ans	**52%**	40%	7%	1%	**100%**
	40-59 ans	39%	49%	11%	2%	**100%**
	60-69 ans	35%	**53%**	10%	2%	**100%**
	70 ans et plus	36%	49%	10%	4%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	42%	49%	7%	2%	**100%**
	Deux personnes	40%	48%	10%	2%	**100%**
	Trois personnes	40%	50%	9%	1%	**100%**
	Quatre personnes	44%	44%	10%	2%	**100%**
	Cinq personnes et plus	42%	50%	8%	.	**100%**
Diplôme	Non diplômé	43%	49%	6%	3%	**100%**
	BEPC	37%	50%	10%	3%	**100%**
	BAC	43%	46%	10%	1%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**44%**	46%	9%	1%	**100%**
	12-17 ans	39%	50%	10%	2%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	41%	44%	11%	4%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**52%**	41%	6%	.	**100%**
	Profession Intermédiaire	42%	50%	7%	1%	**100%**
	Employé	40%	51%	8%	1%	**100%**
	Ouvrier	44%	42%	12%	2%	**100%**
	Personne au foyer	38%	49%	11%	2%	**100%**
	Retraité	35%	**51%**	10%	3%	**100%**
	Autre inactif	45%	41%	12%	2%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	39%	49%	10%	3%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	40%	49%	9%	2%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	43%	47%	9%	2%	**100%**
	Hauts revenus	44%	45%	10%	1%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	30%	**52%**	**15%**	3%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	36%	**54%**	9%	1%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	41%	46%	10%	3%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**46%**	46%	7%	1%	**100%**
	Agglomération parisienne	**52%**	41%	6%	1%	**100%**
Type de connexion	Par une ligne ADSL	31%	**55%**	**12%**	**2%**	**100%**
	Par le câble ou la fibre terminaison coaxiale	47%	46%	7%	.	**100%**
	Par la fibre optique	**59%**	37%	3%	1%	**100%**
	Par un autre moyen	28%	42%	25%	5%	**100%**
	[Nsp]	33%	49%	13%	5%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**41%**	**48%**	**9%**	**2%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 30% des personnes résidant dans une commune rurale jugent 'très bonne' la qualité de leur connexion fixe à domicile pour regarder des émissions de télévision en direct ou en replay, contre 41% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 27 – Qualité ressentie de la connexion fixe pour regarder de la vidéo payante à la demande à l'acte, sur une télévision ou un autre support, au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion internet à domicile, en % -

		Très bonne	Bonne	Insuffisante ou très insuffisante	[Nsp, nr]	TOTAL
Sexe	Homme	**52%**	40%	7%	1%	**100%**
	Femme	45%	46%	8%	1%	**100%**
Age	12-17 ans	42%	49%	6%	3%	**100%**
	18-24 ans	33%	51%	14%	2%	**100%**
	25-39 ans	**59%**	35%	6%	%	**100%**
	40-59 ans	49%	42%	9%	%	**100%**
	60-69 ans	44%	40%	12%	5%	**100%**
	70 ans et plus	41%	58%	.	2%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	52%	40%	8%	%	**100%**
	Deux personnes	52%	36%	10%	1%	**100%**
	Trois personnes	44%	**49%**	5%	2%	**100%**
	Quatre personnes	51%	39%	9%	1%	**100%**
	Cinq personnes et plus	41%	**52%**	6%	1%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	56%	34%	3%	7%	**100%**
	BEPC	42%	47%	10%	%	**100%**
	BAC	51%	41%	8%	1%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**53%**	39%	7%	%	**100%**
	12-17 ans	42%	49%	6%	3%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	44%	43%	7%	6%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**62%**	35%	2%	.	**100%**
	Profession Intermédiaire	45%	49%	6%	.	**100%**
	Employé	47%	42%	8%	3%	**100%**
	Ouvrier	45%	43%	12%	.	**100%**
	Personne au foyer	53%	30%	17%	.	**100%**
	Retraité	38%	50%	8%	3%	**100%**
	Autre inactif	40%	44%	15%	.	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	38%	43%	17%	2%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	49%	44%	5%	1%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	52%	43%	5%	1%	**100%**
	Hauts revenus	55%	40%	5%	%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	45%	41%	13%	2%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	40%	**53%**	7%	1%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	44%	47%	6%	3%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**57%**	34%	8%	2%	**100%**
	Agglomération parisienne	49%	44%	7%	.	**100%**
Type de connexion	Par une ligne ADSL	39%	**50%**	**10%**	1%	**100%**
	Par le câble ou la fibre terminaison coaxiale	58%	40%	2%	.	**100%**
	Par la fibre optique	**62%**	32%	5%	2%	**100%**
	Par un autre moyen	31%	43%	26%	.	**100%**
	[Nsp]	48%	47%	5%	.	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**49%**	**42%**	**8%**	**1%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 59% des 25-39 ans jugent 'très bonne' la qualité de leur connexion fixe à domicile pour regarder de la vidéo payante à la demande à l'acte, contre 49% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 28 – Qualité ressentie de la connexion fixe pour regarder de la vidéo payante à la demande par abonnement, sur une télévision ou un autre support, au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion internet à domicile, en % -

		Très bonne	Bonne	Insuffisante ou très insuffisante	[Nsp, nr]	TOTAL
Sexe	Homme	48%	42%	9%	2%	**100%**
	Femme	46%	44%	9%	1%	**100%**
Age	12-17 ans	49%	38%	9%	3%	**100%**
	18-24 ans	43%	47%	9%	1%	**100%**
	25-39 ans	**55%**	39%	6%	1%	**100%**
	40-59 ans	43%	45%	**11%**	1%	**100%**
	60-69 ans	43%	**51%**	5%	2%	**100%**
	70 ans et plus	39%	44%	11%	5%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	53%	39%	7%	1%	**100%**
	Deux personnes	47%	41%	10%	2%	**100%**
	Trois personnes	43%	47%	8%	2%	**100%**
	Quatre personnes	46%	42%	10%	1%	**100%**
	Cinq personnes et plus	47%	45%	6%	1%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	49%	36%	13%	2%	**100%**
	BEPC	41%	**50%**	8%	1%	**100%**
	BAC	47%	43%	9%	1%	**100%**
	Diplômé du supérieur	49%	41%	8%	1%	**100%**
	12-17 ans	49%	38%	9%	3%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	43%	38%	17%	1%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**55%**	36%	8%	.	**100%**
	Profession Intermédiaire	50%	43%	7%	1%	**100%**
	Employé	45%	45%	7%	3%	**100%**
	Ouvrier	48%	43%	9%	%	**100%**
	Personne au foyer	42%	47%	11%	.	**100%**
	Retraité	40%	47%	9%	4%	**100%**
	Autre inactif	41%	46%	11%	2%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	42%	46%	9%	3%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	46%	43%	10%	1%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	48%	43%	7%	2%	**100%**
	Hauts revenus	**51%**	38%	10%	1%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	32%	**54%**	**14%**	1%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	41%	**49%**	7%	2%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	48%	38%	**13%**	1%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**54%**	37%	7%	1%	**100%**
	Agglomération parisienne	**53%**	40%	5%	2%	**100%**
Type de connexion	Par une ligne ADSL	35%	**51%**	**13%**	2%	**100%**
	Par le câble ou la fibre terminaison coaxiale	55%	43%	2%	.	**100%**
	Par la fibre optique	**64%**	30%	4%	2%	**100%**
	Par un autre moyen	24%	**57%**	15%	3%	**100%**
	[Nsp]	38%	55%	8%	.	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**47%**	**43%**	**9%**	**2%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 32% des personnes résidant dans une commune rurale jugent 'très bonne' la qualité de leur connexion fixe à domicile pour regarder de la vidéo payante à la demande par abonnement, contre 47% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 29 – Qualité ressentie de la connexion fixe pour regarder des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming, sur une télévision ou un autre support, au cours des douze derniers mois, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion internet à domicile, en % -

		Très bonne	Bonne	Insuffisante ou très insuffisante	[Nsp, nr]	TOTAL
Sexe	Homme	44%	46%	9%	1%	**100%**
	Femme	41%	47%	10%	1%	**100%**
Age	12-17 ans	43%	44%	12%	2%	**100%**
	18-24 ans	43%	49%	7%	.	**100%**
	25-39 ans	**52%**	41%	7%	1%	**100%**
	40-59 ans	39%	49%	11%	1%	**100%**
	60-69 ans	31%	**54%**	12%	4%	**100%**
	70 ans et plus	40%	47%	12%	2%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	47%	44%	7%	1%	**100%**
	Deux personnes	41%	47%	10%	1%	**100%**
	Trois personnes	38%	49%	**12%**	1%	**100%**
	Quatre personnes	44%	45%	10%	1%	**100%**
	Cinq personnes et plus	45%	48%	6%	1%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	49%	44%	7%	.	**100%**
	BEPC	36%	**50%**	**12%**	2%	**100%**
	BAC	43%	45%	10%	2%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**46%**	45%	8%	1%	**100%**
	12-17 ans	43%	44%	12%	2%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	42%	45%	12%	1%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**52%**	39%	8%	1%	**100%**
	Profession Intermédiaire	42%	49%	8%	1%	**100%**
	Employé	42%	49%	8%	2%	**100%**
	Ouvrier	44%	44%	11%	%	**100%**
	Personne au foyer	34%	54%	12%	.	**100%**
	Retraité	35%	49%	**13%**	3%	**100%**
	Autre inactif	43%	43%	13%	1%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	39%	**51%**	9%	1%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	41%	47%	10%	2%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	43%	45%	10%	1%	**100%**
	Hauts revenus	**47%**	43%	10%	1%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	30%	**54%**	**15%**	1%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	36%	**55%**	9%	1%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	40%	44%	**14%**	3%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	**49%**	42%	8%	1%	**100%**
	Agglomération parisienne	**51%**	43%	6%	1%	**100%**
Type de connexion	Par une ligne ADSL	29%	**56%**	**14%**	1%	**100%**
	Par le câble ou la fibre terminaison coaxiale	50%	40%	11%	.	**100%**
	Par la fibre optique	**63%**	33%	3%	1%	**100%**
	Par un autre moyen	32%	52%	13%	4%	**100%**
	[Nsp]	31%	56%	12%	1%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**42%**	**47%**	**10%**	**1%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 30% des personnes résidant dans une commune rurale jugent 'très bonne' la qualité de leur connexion fixe à domicile pour regarder des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming, contre 42% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 30 - Evolution 2012 – 2020 du temps passé par semaine à regarder la télévision sur un poste de télévision, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
(en nombre moyen d'heures par semaine)

	Regarder la télévision			
	2012	**2016**	**2018**	**2020**
Sexe				
Homme	18,8	18,4	17,2	18,3
Femme	20,9	20,7	18,7	19,0
Âge				
12-17 ans	13,0	12,3	11,7	12,0
18-24 ans	15,4	13,3	11,3	9,9
25-39 ans	18,5	16,0	14,5	12,8
40-59 ans	19,3	19,9	19,3	19,9
60-69 ans	24,2	26,1	22,3	24,3
70 ans et plus	26,9	25,8	24,6	25,4
Nombre de personnes dans le logement				
Une personne	23,1	24,3	21,9	20,9
Deux personnes	21,2	21,1	19,2	21,5
Trois personnes	19,1	17,4	17,2	17,2
Quatre personnes	16,3	16,1	14,3	14,2
Cinq personnes et plus	17,1	17,1	14,7	13,5
Diplôme				
Non diplômé	26,6	29,2	28,5	21,7
BEPC	22,0	22,9	22,3	22,2
BAC	20,1	17,4	15,4	18,2
Diplômé du supérieur	14,6	14,5	12,9	15,8
12-17 ans	13,0	12,3	11,7	12,0
Profession				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	12,2	14,4	13,3	16,2
Cadre et profession intellectuelle supérieure	13,4	10,7	10,0	14,4
Profession Intermédiaire	16,7	16,7	12,8	16,3
Employé	19,1	17,9	18,9	16,5
Ouvrier	20,6	20,1	19,1	19,8
Personne au foyer	26,1	28,5	29,9	20,0
Retraité	26,3	26,2	24,2	25,2
Autre inactif	13,9	12,0	11,2	13,4
Revenus par unité de consommation				
Bas revenus	22,5	22,1	21,5	18,1
Classes moyennes inférieures	21,4	22,5	20,6	18,9
Classes moyennes supérieures	19,4	18,4	17,4	20,0
Hauts revenus	16,6	16,1	13,5	18,0
Taille d'agglomération				
Communes rurales	18,2	18,8	17,4	18,4
2 000 à 20 000 hab.	22,0	20,7	19,2	20,1
20 000 à 100 000 hab.	21,5	22,4	19,4	20,0
Plus de 100 000 hab.	19,5	19,6	18,4	18,1
Agglomération parisienne	19,5	17,1	15,4	17,2
Ensemble de la population	**19,9**	**19,6**	**18,0**	**18,7**

Source : CREDOC, Baromètres du numérique

Tableau A 31 - Evolution 2012 – 2020 du temps passé par semaine sur internet, selon les principaux descripteurs sociodémographiques (en nombre moyen d'heures par semaine)

	Utiliser internet			
	2012	**2016**	**2018**	**2020**
Sexe				
Homme	14,4	18,7	19,4	20,5
Femme	11,1	16,4	16,9	18,6
Âge				
12-17 ans	15,3	23,3	26,9	17,5
18-24 ans	20,5	32,4	38,4	23,5
25-39 ans	17,4	24,1	24,4	22,8
40-59 ans	13,2	16,9	14,9	20,3
60-69 ans	6,5	9,7	8,6	19,9
70 ans et plus	2,3	4,6	5,6	13,5
Nombre de personnes dans le logement				
Une personne	9,5	12,7	14,8	18,2
Deux personnes	10,5	15,6	14,8	19,8
Trois personnes	15,2	21,2	20,5	20,7
Quatre personnes	16,2	20,6	21,6	18,5
Cinq personnes et plus	15,1	20,7	23,9	20,3
Diplôme				
Non diplômé	5,1	9,7	7,9	13,8
BEPC	10,4	15,5	15,8	18,6
BAC	16,2	19,0	22,8	21,6
Diplômé du supérieur	17,9	21,2	19,2	22,2
12-17 ans	15,3	23,3	26,9	17,5
Profession				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	17,1	17,0	13,0	20,1
Cadre et profession intellectuelle supérieure	20,1	23,6	21,8	24,3
Profession Intermédiaire	15,4	21,3	18,8	21,5
Employé	14,9	21,7	21,4	21,5
Ouvrier	12,3	17,2	20,5	19,1
Personne au foyer	11,3	15,9	18,0	20,5
Retraité	4,2	7,1	6,8	15,3
Autre inactif	17,1	21,1	30,0	19,7
Revenus par unité de consommation				
Bas revenus	12,3	19,2	21,3	19,0
Classes moyennes inférieures	11	16	17,5	19,4
Classes moyennes supérieures	13,5	16,4	17,6	20,1
Hauts revenus	15,1	19,2	16,4	21,5
Taille d'agglomération				
Communes rurales	10,8	15,3	16,4	17,6
2 000 à 20 000 hab.	12,1	16,3	17,3	18,7
20 000 à 100 000 hab.	11,5	15,7	17,3	20,2
Plus de 100 000 hab.	14,0	18,8	18,7	19,7
Agglomération parisienne	14,6	20,9	20,8	21,9
Ensemble de la population	**12,7**	**17,5**	**18,1**	**19,4**

Source : CREDOC, Baromètres du numérique

Tableau A 32 – Evolution 2012 – 2020 du temps passé par semaine à regarder, sur internet, des vidéos, des films ou des programmes audiovisuels, selon les principaux descripteurs sociodémographiques (en nombre moyen d'heures par semaine)

	Regarder des vidéos ou autre sur internet			
	2012	**2016**	**2018**	**2020**
Sexe				
Homme	2,0	4,0	5,5	6,5
Femme	1,0	2,9	4,2	6,2
Âge				
12-17 ans	3,2	6,4	10,7	7,7
18-24 ans	3,7	7,6	13,7	11,7
25-39 ans	1,3	5,0	7,1	8,4
40-59 ans	0,8	1,9	2,1	5,9
60-69 ans	0,2	1,0	1,3	4,5
70 ans et plus	0,1	0,4	0,6	3,4
Nombre de personnes dans le logement				
Une personne	1,1	2,8	3,4	5,5
Deux personnes	1,0	2,9	3,7	5,3
Trois personnes	1,9	3,6	5,6	7,6
Quatre personnes	1,9	3,2	6,2	7,2
Cinq personnes et plus	1,6	3,4	6,9	8,5
Diplôme				
Non diplômé	1,6	2,7	1,1	5,6
BEPC	1,0	3,0	3,9	5,5
BAC	1,6	3,4	6,5	7,7
Diplômé du supérieur	1,2	3,2	4,5	6,5
12-17 ans	3,2	6,4	10,7	7,7
Profession				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	1,2	2,8	2,2	8,1
Cadre et profession intellectuelle supérieure	1,2	3,7	4,0	7,7
Profession Intermédiaire	1,0	3,1	4,2	5,6
Employé	1,2	3,9	6,3	7,9
Ouvrier	1,6	4,9	6,0	6,8
Personne au foyer	1,1	2,3	3,2	6,6
Retraité	0,2	0,8	0,7	3,7
Autre inactif	3,5	7,3	11,5	8,2
Revenus par unité de consommation				
Bas revenus	2,1	4,8	6,1	7,0
Classes moyennes inférieures	1,4	3,5	4,9	6,3
Classes moyennes supérieures	1,4	2,9	4,3	5,5
Hauts revenus	1,2	2,7	4,0	6,5
Taille d'agglomération				
Communes rurales	1,0	3,0	3,6	5,2
2 000 à 20 000 hab.	1,4	3,8	4,2	5,9
20 000 à 100 000 hab.	1,1	3,0	4,9	6,2
Plus de 100 000 hab.	1,9	3,8	5,0	6,3
Agglomération parisienne	1,7	3,5	6,7	8,7
Ensemble de la population	**1,5**	**3,4**	**4,8**	**6,3**

Source : CREDOC, Baromètres du numérique

Tableau A 33 - Profil sociodémographique des lecteurs et des non-lecteurs d'articles de presse
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

		Lecteur d'articles de presse	Non lecteur	**Ensemble de la population**
Sexe	Homme	50%	41%	**48%**
	Femme	50%	**59%**	**52%**
Age	12-17 ans	7%	**15%**	**9%**
	18-24 ans	7%	7%	**7%**
	25-39 ans	19%	21%	**19%**
	40-59 ans	34%	32%	**34%**
	60-69 ans	15%	11%	**14%**
	70 ans et plus	18%	14%	**17%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	18%	20%	**18%**
	Deux personnes	39%	33%	**38%**
	Trois personnes	19%	17%	**18%**
	Quatre personnes	18%	20%	**18%**
	Cinq personnes et plus	7%	10%	**7%**
Diplôme	Non diplômé	10%	15%	**11%**
	BEPC	34%	38%	**35%**
	BAC	15%	12%	**14%**
	Diplômé du supérieur	35%	19%	**31%**
	12-17 ans	7%	**15%**	**9%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	4%	4%	**4%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	12%	7%	**10%**
	Profession Intermédiaire	17%	13%	**16%**
	Employé	18%	20%	**18%**
	Ouvrier	11%	17%	**13%**
	Personne au foyer	6%	9%	**7%**
	Retraité	27%	22%	**26%**
	Autre inactif	5%	7%	**6%**
Niveau de vie	Bas revenus	21%	**32%**	**24%**
	Classes moyennes inférieures	24%	27%	**25%**
	Classes moyennes supérieures	26%	19%	**25%**
	Hauts revenus	20%	12%	**18%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	21%	26%	**22%**
	2 000 à 20 000 hab.	17%	19%	**18%**
	20 000 à 100 000 hab.	14%	14%	**14%**
	Plus de 100 000 hab.	30%	28%	**29%**
	Agglomération parisienne	18%	12%	**16%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 59% des non-lecteurs sont des femmes, contre 52% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A 34
Profil sociodémographique des différents types de lecteurs, selon le type de presse consultée
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui lit des articles de presse, en % -

		Presse numérique seulement	Presse papier seulement	Numérique **et** papier	**Ensemble des lecteurs**
Sexe	Homme	48%	44%	53%	**50%**
	Femme	52%	**56%**	47%	**50%**
Age	12-17 ans	10%	5%	6%	**7%**
	18-24 ans	12%	4%	7%	**7%**
	25-39 ans	24%	8%	23%	**19%**
	40-59 ans	34%	31%	36%	**34%**
	60-69 ans	11%	19%	14%	**15%**
	70 ans et plus	10%	**33%**	14%	**18%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	19%	22%	16%	**18%**
	Deux personnes	34%	**45%**	38%	**39%**
	Trois personnes	20%	15%	20%	**19%**
	Quatre personnes	19%	13%	19%	**18%**
	Cinq personnes et plus	9%	4%	7%	**7%**
Diplôme	Non diplômé	6%	**20%**	6%	**10%**
	BEPC	33%	**39%**	32%	**34%**
	BAC	18%	13%	15%	**15%**
	Diplômé du supérieur	34%	22%	**42%**	**35%**
	12-17 ans	10%	5%	6%	**7%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	5%	3%	5%	**4%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	10%	6%	14%	**12%**
	Profession Intermédiaire	17%	13%	18%	**17%**
	Employé	22%	14%	19%	**18%**
	Ouvrier	10%	10%	12%	**11%**
	Personne au foyer	9%	5%	5%	**6%**
	Retraité	19%	**46%**	21%	**27%**
	Autre inactif	9%	4%	5%	**5%**
Niveau de vie	Bas revenus	**27%**	22%	19%	**21%**
	Classes moyennes inférieures	25%	24%	24%	**24%**
	Classes moyennes supérieures	25%	24%	28%	**26%**
	Hauts revenus	16%	17%	23%	**20%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	21%	**28%**	18%	**21%**
	2 000 à 20 000 hab.	18%	19%	16%	**17%**
	20 000 à 100 000 hab.	14%	16%	13%	**14%**
	Plus de 100 000 hab.	28%	27%	32%	**30%**
	Agglomération parisienne	19%	10%	21%	**18%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 46% des lecteurs de la seule presse papier sont des retraités, contre 27% de l'ensemble de la population des lecteurs en moyenne.

Tableau A 35
Profil sociodémographique des différents types de lecteurs, selon le fait que les articles soient payants ou gratuits
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui lit des articles de presse, en % -

		Presse gratuite seulement	Presse payante seulement	Gratuite **et** payante	**Ensemble des lecteurs**
Sexe	Homme	48%	49%	51%	**50%**
	Femme	52%	51%	49%	**50%**
Age	12-17 ans	8%	5%	7%	**7%**
	18-24 ans	9%	8%	6%	**7%**
	25-39 ans	23%	12%	20%	**19%**
	40-59 ans	36%	27%	36%	**34%**
	60-69 ans	13%	17%	15%	**15%**
	70 ans et plus	11%	**31%**	16%	**18%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	18%	21%	17%	**18%**
	Deux personnes	36%	42%	40%	**39%**
	Trois personnes	19%	19%	18%	**19%**
	Quatre personnes	20%	13%	19%	**18%**
	Cinq personnes et plus	8%	6%	6%	**7%**
Diplôme	Non diplômé	7%	**19%**	7%	**10%**
	BEPC	35%	37%	32%	**34%**
	BAC	17%	14%	14%	**15%**
	Diplômé du supérieur	33%	25%	**40%**	**35%**
	12-17 ans	8%	5%	7%	**7%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	4%	4%	4%	**4%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	9%	9%	14%	**12%**
	Profession Intermédiaire	18%	10%	19%	**17%**
	Employé	**24%**	15%	17%	**18%**
	Ouvrier	13%	9%	11%	**11%**
	Personne au foyer	6%	6%	5%	**6%**
	Retraité	19%	**42%**	25%	**27%**
	Autre inactif	6%	5%	5%	**5%**
Niveau de vie	Bas revenus	**27%**	21%	19%	**21%**
	Classes moyennes inférieures	26%	24%	23%	**24%**
	Classes moyennes supérieures	26%	22%	28%	**26%**
	Hauts revenus	16%	20%	22%	**20%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	20%	**30%**	18%	**21%**
	2 000 à 20 000 hab.	15%	19%	17%	**17%**
	20 000 à 100 000 hab.	15%	14%	14%	**14%**
	Plus de 100 000 hab.	31%	24%	31%	**30%**
	Agglomération parisienne	18%	12%	19%	**18%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 30% des lecteurs de la seule presse payante résident dans des communes rurales, contre 21% de l'ensemble de la population des lecteurs en moyenne.

Tableau A 36 - Les freins à l'usage plein des outils numérique au quotidien, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

		Ne maîtrise pas suffisamment les outils informatiques	Est équipé, mais équipement dépassé ou trop vieux	Pas d'accès à internet, ou difficilement	Pas d'équipement	Au moins un frein	Aucun frein
Sexe	Homme	16%	11%	8%	7%	35%	65%
	Femme	**20%**	12%	8%	8%	36%	64%
Age	18-24 ans	8%	**18%**	**13%**	**12%**	**41%**	59%
	25-39 ans	9%	12%	10%	7%	34%	66%
	40-59 ans	15%	10%	7%	5%	29%	**71%**
	60-69 ans	**25%**	10%	5%	6%	34%	66%
	70 ans et plus	**34%**	11%	10%	**12%**	**48%**	52%
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**24%**	**15%**	**11%**	**12%**	**42%**	58%
	Deux personnes	**21%**	8%	7%	6%	34%	66%
	Trois personnes	13%	**14%**	7%	7%	34%	66%
	Quatre personnes	13%	11%	9%	6%	31%	**69%**
	Cinq personnes et plus	11%	12%	11%	8%	37%	63%
Diplôme	Non diplômé	**33%**	**14%**	**16%**	**14%**	**54%**	46%
	BEPC	**23%**	12%	8%	**9%**	**39%**	61%
	BAC	17%	13%	6%	7%	36%	64%
	Diplômé du supérieur	8%	9%	7%	4%	25%	**75%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	10%	5%	11%	6%	34%	66%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	7%	11%	**12%**	3%	28%	**72%**
	Profession Intermédiaire	7%	9%	4%	4%	21%	**79%**
	Employé	12%	13%	6%	6%	34%	66%
	Ouvrier	21%	13%	10%	**10%**	**42%**	58%
	Personne au foyer	**25%**	7%	9%	8%	37%	63%
	Retraité	**32%**	11%	9%	**10%**	**44%**	56%
	Autre inactif	13%	**19%**	9%	12%	38%	62%
Niveau de vie	Bas revenus	17%	**14%**	9%	**12%**	**39%**	61%
	Classes moyennes inférieures	**22%**	12%	9%	6%	38%	62%
	Classes moyennes supérieures	17%	8%	6%	5%	28%	**72%**
	Hauts revenus	13%	8%	6%	4%	29%	**71%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	20%	12%	9%	7%	**39%**	61%
	2 000 à 20 000 hab.	20%	10%	8%	8%	36%	64%
	20 000 à 100 000 hab.	19%	**16%**	7%	**10%**	38%	62%
	Plus de 100 000 hab.	18%	8%	7%	7%	33%	**67%**
	Agglomération parisienne	13%	12%	**11%**	6%	33%	67%
ENSEMBLE DE LA POPULATION		**18%**	**11%**	**8%**	**7%**	**35%**	**65%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 44% des retraités évoquent au moins un frein à l'usage d'internet au quotidien, contre 35% de l'ensemble de la population adulte en moyenne.

Tableau A 37 – Opinion sur la formation continue et le fait qu'elle prépare à l'usage des nouvelles technologies, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus en emploi, en % -

		Très bien	Assez bien	*Très bien + assez bien*	Assez mal	Très mal	*Très mal + assez mal*	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**25%**	39%	**64%**	19%	8%	27%	9%	**100%**
	Femme	19%	40%	59%	17%	8%	26%	**16%**	**100%**
Age	18-24 ans	**34%**	44%	**78%**	11%	1%	12%	10%	**100%**
	25-39 ans	**28%**	42%	**69%**	13%	7%	20%	10%	**100%**
	40-59 ans	16%	39%	55%	**22%**	**10%**	**32%**	12%	**100%**
	60-69 ans	21%	33%	54%	18%	11%	29%	17%	**100%**
	70 ans et plus	39%	24%	63%	13%	.	13%	23%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	17%	39%	55%	20%	11%	**32%**	13%	**100%**
	Deux personnes	24%	34%	58%	19%	7%	26%	**16%**	**100%**
	Trois personnes	19%	**46%**	65%	18%	7%	25%	10%	**100%**
	Quatre personnes	21%	42%	64%	19%	8%	28%	9%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**35%**	38%	**73%**	8%	9%	18%	9%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	19%	41%	60%	7%	8%	15%	25%	**100%**
	BEPC	15%	32%	47%	21%	**12%**	**33%**	**20%**	**100%**
	BAC	21%	**48%**	**69%**	15%	6%	21%	10%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**26%**	41%	**67%**	19%	7%	26%	7%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	28%	40%	68%	15%	3%	18%	13%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**29%**	43%	**73%**	16%	7%	23%	5%	**100%**
	Profession Intermédiaire	20%	**45%**	65%	20%	8%	28%	7%	**100%**
	Employé	22%	39%	61%	14%	9%	23%	**16%**	**100%**
	Ouvrier	15%	29%	44%	**26%**	10%	**36%**	**20%**	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**28%**	34%	63%	14%	8%	23%	15%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	17%	38%	55%	19%	10%	29%	**16%**	**100%**
	Classes moyennes supérieures	17%	**46%**	64%	20%	7%	27%	9%	**100%**
	Hauts revenus	**28%**	39%	**66%**	17%	8%	24%	9%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	19%	33%	52%	20%	11%	30%	**18%**	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	20%	42%	62%	18%	5%	24%	14%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	23%	39%	62%	21%	9%	30%	8%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	20%	39%	59%	20%	9%	29%	12%	**100%**
	Agglomération parisienne	**29%**	**45%**	**74%**	13%	6%	20%	7%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**22%**	**40%**	**62%**	**18%**	**8%**	**27%**	**12%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 67% des diplômés du supérieur en emploi pensent que la formation continue les a bien préparés à l'usage des nouvelles technologies, contre 62% de l'ensemble de la population concernée en moyenne. C'est le cas de seulement 47% des titulaires du BEPC en emploi.

Tableau A 38 – Mise en place de règles par les parents qui limitent le temps que leurs enfants passent à différentes activités, selon les principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : individus ayant à charge des enfants de moins de 20 ans, en % -

		Téléphoner ou envoyer des SMS	Regarder la télévision	Utiliser internet	Jouer à des jeux vidéos
Sexe	Homme	48%	57%	57%	61%
	Femme	48%	58%	60%	58%
Age	25-39 ans	**65%**	**76%**	**74%**	**72%**
	40-59 ans	38%	48%	51%	51%
	60-69 ans	27%	32%	31%	43%
Nombre de personnes dans le logement	Deux personnes	36%	44%	42%	42%
	Trois personnes	45%	54%	53%	53%
	Quatre personnes	**53%**	**61%**	**63%**	**63%**
	Cinq personnes et plus	47%	63%	**67%**	**70%**
Diplôme	Non diplômé	45%	51%	37%	56%
	BEPC	50%	57%	62%	57%
	BAC	51%	61%	63%	64%
	Diplômé du supérieur	49%	**62%**	61%	59%
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	56%	**68%**	62%	63%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	51%	**64%**	61%	60%
	Profession Intermédiaire	43%	54%	57%	58%
	Employé	**52%**	58%	61%	62%
	Ouvrier	48%	55%	54%	57%
	Au foyer	41%	54%	61%	63%
Niveau de vie	Bas revenus	49%	58%	61%	59%
	Classes moyennes inférieures	49%	54%	58%	56%
	Classes moyennes supérieures	47%	59%	60%	**65%**
	Hauts revenus	43%	59%	54%	55%
Taille d'agglomération	Communes rurales	45%	57%	59%	60%
	2 000 à 20 000 hab.	52%	55%	56%	58%
	20 000 à 100 000 hab.	42%	55%	54%	55%
	Plus de 100 000 hab.	47%	57%	57%	62%
	Agglomération parisienne	**55%**	**63%**	**65%**	60%
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**48%**	**58%**	**58%**	**59%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 62% des parents diplômés du supérieur disent avoir mis en place des règles pour limiter le temps passé par leurs enfants à regarder la télévision, contre 58% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 39
Type de smartphone possédé, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus équipée d'un smartphone, en % -

		D'un smartphone acheté neuf	D'un smartphone d'occasion ou reconditionné	
Sexe	Homme	84%	16%	**100%**
	Femme	82%	18%	**100%**
Age	12-17 ans	75%	**25%**	**100%**
	18-24 ans	72%	**28%**	**100%**
	25-39 ans	**85%**	15%	**100%**
	40-59 ans	84%	16%	**100%**
	60-69 ans	81%	19%	**100%**
	70 ans et plus	**87%**	13%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	83%	17%	**100%**
	Deux personnes	83%	17%	**100%**
	Trois personnes	82%	18%	**100%**
	Quatre personnes	82%	18%	**100%**
	Cinq personnes et plus	83%	17%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	76%	**24%**	**100%**
	BEPC	82%	18%	**100%**
	BAC	80%	20%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**87%**	13%	**100%**
	12-17 ans	75%	**25%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	79%	21%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**89%**	11%	**100%**
	Profession Intermédiaire	83%	17%	**100%**
	Employé	79%	**21%**	**100%**
	Ouvrier	82%	18%	**100%**
	Personne au foyer	85%	15%	**100%**
	Retraité	**85%**	15%	**100%**
	Autre inactif	72%	**28%**	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	79%	**21%**	**100%**
	Classes moyennes inférieures	83%	17%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	83%	17%	**100%**
	Hauts revenus	**85%**	15%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	82%	18%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	82%	18%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	83%	17%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	81%	19%	**100%**
	Agglomération parisienne	85%	15%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**83%**	**17%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 28% des 18-24 ans équipés d'un smartphone ont un smartphone d'occasion ou reconditionné, contre 17% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 40
Ancienneté de détention du smartphone,
en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus équipée d'un smartphone, en % -

		Moins d'un an	Un à deux ans	Deux à trois ans	Plus de trois ans	
Sexe	Homme	31%	32%	20%	16%	**100%**
	Femme	31%	31%	21%	16%	**100%**
Age	12-17 ans	35%	**44%**	15%	5%	**100%**
	18-24 ans	**41%**	32%	14%	12%	**100%**
	25-39 ans	**36%**	34%	19%	11%	**100%**
	40-59 ans	30%	30%	22%	**18%**	**100%**
	60-69 ans	27%	27%	**24%**	**21%**	**100%**
	70 ans et plus	22%	30%	22%	**26%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	33%	29%	23%	16%	**100%**
	Deux personnes	29%	30%	20%	**20%**	**100%**
	Trois personnes	32%	32%	21%	14%	**100%**
	Quatre personnes	31%	**37%**	20%	12%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**37%**	32%	20%	11%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	34%	30%	21%	14%	**100%**
	BEPC	31%	28%	21%	**19%**	**100%**
	BAC	33%	31%	20%	15%	**100%**
	Diplômé du supérieur	29%	32%	21%	17%	**100%**
	12-17 ans	35%	**44%**	15%	5%	**100%**
Profession catégorie sociale	entreprise	38%	31%	15%	16%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	32%	35%	20%	14%	**100%**
	Profession Intermédiaire	29%	33%	22%	15%	**100%**
	Employé	33%	35%	19%	14%	**100%**
	Ouvrier	**35%**	32%	22%	10%	**100%**
	Personne au foyer	32%	25%	24%	18%	**100%**
	Retraité	25%	28%	23%	**24%**	**100%**
	Autre inactif	**39%**	34%	12%	14%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**35%**	30%	20%	14%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	30%	33%	21%	16%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	28%	34%	22%	16%	**100%**
	Hauts revenus	32%	28%	22%	17%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	**35%**	30%	21%	14%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	31%	33%	20%	15%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	31%	31%	19%	18%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	30%	31%	22%	16%	**100%**
	Agglomération parisienne	29%	34%	19%	17%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**31%**	**32%**	**21%**	**16%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 26% des 70 ans et plus équipés d'un smartphone ont ce smartphone de plus de trois ans, contre 16% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 41
Raison du dernier renouvellement de smartphone,
en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus équipée d'un smartphone, en % -

		Par "contrainte"	Ne fonctionnait plus correctement	Par "plaisir"	Autre	Pas d'autre smartphone avant	
Sexe	Homme	25%	35%	**27%**	4%	8%	**100%**
	Femme	25%	**39%**	23%	5%	7%	**100%**
Age	12-17 ans	25%	32%	19%	1%	**21%**	**100%**
	18-24 ans	**34%**	37%	22%	5%	1%	**100%**
	25-39 ans	26%	**40%**	**29%**	3%	1%	**100%**
	40-59 ans	27%	38%	24%	6%	5%	**100%**
	60-69 ans	22%	37%	24%	6%	**11%**	**100%**
	70 ans et plus	19%	31%	27%	7%	**16%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	**29%**	33%	22%	6%	9%	**100%**
	Deux personnes	24%	38%	24%	5%	7%	**100%**
	Trois personnes	23%	38%	27%	4%	7%	**100%**
	Quatre personnes	26%	38%	24%	4%	6%	**100%**
	Cinq personnes et plus	26%	35%	28%	3%	8%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	25%	34%	25%	7%	7%	**100%**
	BEPC	26%	32%	25%	**7%**	**9%**	**100%**
	BAC	26%	**42%**	25%	2%	5%	**100%**
	Diplômé du supérieur	25%	**41%**	26%	4%	3%	**100%**
	12-17 ans	25%	32%	19%	1%	**21%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	23%	36%	27%	7%	6%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	23%	39%	27%	4%	6%	**100%**
	Profession Intermédiaire	25%	39%	24%	3%	8%	**100%**
	Employé	**29%**	39%	22%	4%	4%	**100%**
	Ouvrier	28%	34%	27%	4%	7%	**100%**
	Personne au foyer	**32%**	34%	21%	10%	3%	**100%**
	Retraité	19%	34%	27%	**6%**	**14%**	**100%**
	Autre inactif	29%	39%	21%	4%	4%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**32%**	35%	20%	5%	6%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	24%	37%	26%	5%	8%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	21%	**41%**	26%	4%	9%	**100%**
	Hauts revenus	24%	39%	26%	4%	6%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	26%	38%	21%	**7%**	8%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	24%	37%	26%	5%	8%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	23%	33%	**28%**	**7%**	8%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	27%	38%	23%	3%	7%	**100%**
	Agglomération parisienne	24%	37%	**28%**	3%	6%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**25%**	**37%**	**25%**	**5%**	**7%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 29% des 25-39 ans équipés d'un smartphone ont renouvelé leur équipement « par plaisir », contre 25% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 42 – Raison de conserver son ancien smartphone, selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui a conservé son ancien smartphone, en % -

		Il peut encore servir	Pour le donner ou le vendre	Pour récupérer les pièces détachées	Pour le recycler	Pour des raisons de sécurité des données	Vous ne savez pas quoi en faire	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**57%**	7%	4%	7%	6%	15%	4%	**100%**
	Femme	48%	8%	3%	10%	**10%**	16%	4%	**100%**
Age	12-17 ans	37%	4%	6%	13%	9%	26%	6%	**100%**
	18-24 ans	50%	10%	8%	8%	6%	17%	2%	**100%**
	25-39 ans	**58%**	7%	3%	5%	9%	15%	2%	**100%**
	40-59 ans	**57%**	6%	4%	10%	9%	12%	3%	**100%**
	60-69 ans	48%	9%	3%	8%	8%	18%	6%	**100%**
	70 ans et plus	39%	11%	1%	11%	10%	18%	9%	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	52%	7%	5%	8%	8%	15%	3%	**100%**
	Deux personnes	51%	8%	3%	9%	9%	15%	**5%**	**100%**
	Trois personnes	54%	8%	2%	9%	8%	14%	5%	**100%**
	Quatre personnes	53%	7%	6%	7%	7%	18%	3%	**100%**
	Cinq personnes et plus	52%	5%	3%	11%	14%	15%	1%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	46%	3%	9%	9%	11%	18%	5%	**100%**
	BEPC	54%	8%	3%	8%	7%	16%	4%	**100%**
	BAC	52%	10%	3%	6%	8%	16%	4%	**100%**
	Diplômé du supérieur	54%	8%	3%	10%	10%	12%	4%	**100%**
	12-17 ans	37%	4%	6%	13%	9%	26%	6%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	54%	3%	3%	4%	19%	16%	1%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	54%	9%	2%	8%	9%	15%	3%	**100%**
	Profession Intermédiaire	55%	7%	3%	10%	9%	12%	4%	**100%**
	Employé	52%	4%	5%	11%	6%	17%	4%	**100%**
	Ouvrier	**59%**	10%	4%	6%	8%	12%	1%	**100%**
	Personne au foyer	50%	8%	6%	6%	6%	24%	2%	**100%**
	Retraité	44%	9%	3%	11%	10%	16%	8%	**100%**
	Autre inactif	51%	7%	2%	8%	8%	19%	5%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	54%	**11%**	5%	7%	7%	13%	3%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	51%	5%	3%	10%	11%	15%	6%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	53%	7%	1%	9%	8%	18%	4%	**100%**
	Hauts revenus	50%	7%	4%	9%	9%	18%	3%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	54%	5%	3%	9%	10%	15%	3%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	51%	9%	2%	9%	5%	19%	4%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	54%	9%	3%	7%	10%	10%	6%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	53%	7%	5%	8%	7%	16%	4%	**100%**
	Agglomération parisienne	47%	9%	3%	9%	11%	17%	4%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**52%**	**7%**	**4%**	**9%**	**9%**	**16%**	**4%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 59% des ouvriers qui ont conservé leur dernier smartphone l'ont fait « car il pouvait encore servir », contre 52% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 43 – Ce que l'on fait de son précédent smartphone selon les principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus équipé d'un smartphone et dont ce n'est pas le premier équipement, en % -

		Ré-emploi	Le conserve	Recyclage	Ne sait pas quoi en faire	Le garde, pour la sécurité des données	Le jette à la poubelle	[Nsp, nr]	**TOTAL**
Sexe	Homme	32%	28%	21%	7%	3%	2%	6%	**100%**
	Femme	32%	27%	20%	9%	**6%**	1%	6%	**100%**
Age	12-17 ans	27%	16%	**32%**	11%	4%	2%	9%	**100%**
	18-24 ans	36%	27%	17%	9%	3%	4%	4%	**100%**
	25-39 ans	**36%**	**31%**	16%	8%	5%	2%	3%	**100%**
	40-59 ans	30%	**30%**	22%	6%	5%	1%	5%	**100%**
	60-69 ans	30%	27%	21%	10%	5%	%	7%	**100%**
	70 ans et plus	34%	21%	20%	9%	5%	%	**10%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	27%	29%	23%	8%	5%	2%	7%	**100%**
	Deux personnes	34%	27%	19%	8%	5%	1%	6%	**100%**
	Trois personnes	31%	30%	21%	8%	5%	1%	5%	**100%**
	Quatre personnes	32%	27%	21%	9%	3%	2%	4%	**100%**
	Cinq personnes et plus	**38%**	24%	18%	7%	7%	2%	3%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	37%	23%	19%	9%	6%	1%	5%	**100%**
	BEPC	31%	**30%**	19%	9%	4%	2%	5%	**100%**
	BAC	32%	28%	19%	9%	4%	2%	6%	**100%**
	Diplômé du supérieur	33%	28%	21%	7%	5%	1%	5%	**100%**
	12-17 ans	27%	16%	**32%**	11%	4%	2%	9%	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	38%	27%	12%	8%	10%	3%	3%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	34%	27%	20%	7%	5%	%	6%	**100%**
	Profession Intermédiaire	33%	28%	22%	6%	4%	%	5%	**100%**
	Employé	33%	26%	**23%**	8%	3%	2%	4%	**100%**
	Ouvrier	32%	**32%**	20%	6%	4%	3%	2%	**100%**
	Personne au foyer	26%	30%	18%	14%	4%	2%	6%	**100%**
	Retraité	31%	24%	21%	9%	5%	1%	**9%**	**100%**
	Autre inactif	29%	29%	13%	11%	4%	4%	10%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	35%	30%	18%	7%	4%	2%	5%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	30%	27%	21%	8%	6%	2%	6%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	32%	29%	20%	10%	4%	1%	5%	**100%**
	Hauts revenus	34%	25%	22%	9%	4%	%	5%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	28%	**31%**	21%	9%	6%	2%	4%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	33%	26%	22%	10%	3%	2%	4%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	34%	29%	18%	5%	6%	2%	7%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	33%	27%	21%	8%	4%	1%	6%	**100%**
	Agglomération parisienne	34%	24%	20%	9%	5%	2%	7%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**32%**	**27%**	**21%**	**8%**	**5%**	**2%**	**6%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 32% des 12-17 ans ont recyclé (ou ont l'intention de recycler) leur précédent smartphone, contre 21% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau A 44 - Appétence pour l'achat d'un smartphone éco-responsable, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui dispose d'un smartphone, en % -

		Oui, totalement	Oui, à condition …	Non, ça ne m'intéresse pas	[Nsp]	TOTAL
Sexe	Homme	**14%**	**56%**	20%	10%	**100%**
	Femme	12%	50%	**25%**	**13%**	**100%**
Age	12-17 ans	10%	54%	18%	**18%**	**100%**
	18-24 ans	**18%**	57%	18%	7%	**100%**
	25-39 ans	**18%**	55%	19%	8%	**100%**
	40-59 ans	14%	53%	22%	12%	**100%**
	60-69 ans	11%	53%	26%	10%	**100%**
	70 ans et plus	4%	43%	**36%**	**17%**	**100%**
Nombre de personnes dans le logement	Une personne	12%	48%	**30%**	10%	**100%**
	Deux personnes	11%	51%	**25%**	**13%**	**100%**
	Trois personnes	**16%**	**56%**	18%	10%	**100%**
	Quatre personnes	15%	**56%**	19%	10%	**100%**
	Cinq personnes et plus	15%	52%	21%	12%	**100%**
Diplôme	Non diplômé	15%	28%	**39%**	**17%**	**100%**
	BEPC	12%	48%	**26%**	**14%**	**100%**
	BAC	13%	56%	21%	9%	**100%**
	Diplômé du supérieur	**15%**	**60%**	18%	7%	**100%**
	12-17 ans	10%	54%	18%	**18%**	**100%**
Profession catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	13%	52%	23%	11%	**100%**
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	**19%**	**61%**	15%	5%	**100%**
	Profession Intermédiaire	14%	**63%**	15%	8%	**100%**
	Employé	13%	51%	23%	12%	**100%**
	Ouvrier	**17%**	48%	23%	12%	**100%**
	Personne au foyer	13%	46%	24%	**17%**	**100%**
	Retraité	7%	46%	**32%**	**15%**	**100%**
	Autre inactif	14%	48%	23%	15%	**100%**
Niveau de vie	Bas revenus	**16%**	51%	20%	13%	**100%**
	Classes moyennes inférieures	13%	50%	24%	13%	**100%**
	Classes moyennes supérieures	12%	53%	**25%**	10%	**100%**
	Hauts revenus	12%	**59%**	19%	9%	**100%**
Taille d'agglomération	Communes rurales	11%	54%	23%	12%	**100%**
	2 000 à 20 000 hab.	13%	48%	**27%**	11%	**100%**
	20 000 à 100 000 hab.	13%	50%	25%	12%	**100%**
	Plus de 100 000 hab.	13%	54%	21%	12%	**100%**
	Agglomération parisienne	**17%**	56%	18%	9%	**100%**
ENSEMBLE DE LA POPULATION CONCERNEE		**13%**	**53%**	**23%**	**12%**	**100%**

Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

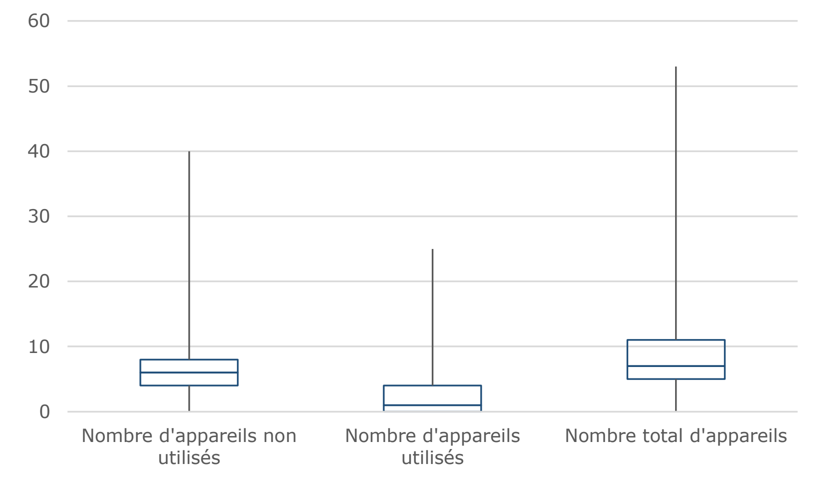
Les pourcentages en bleu et en gras indiquent des taux significativement supérieurs à la moyenne, les pourcentages en rose des taux significativement inférieurs ; les taux en gris concernent des effectifs faibles et ne sont pas significatifs.

Exemple de lecture : 49% des retraités ne sont pas intéressés par l'achat d'un smartphone éco-responsable, contre 30% de l'ensemble de la population en moyenne.

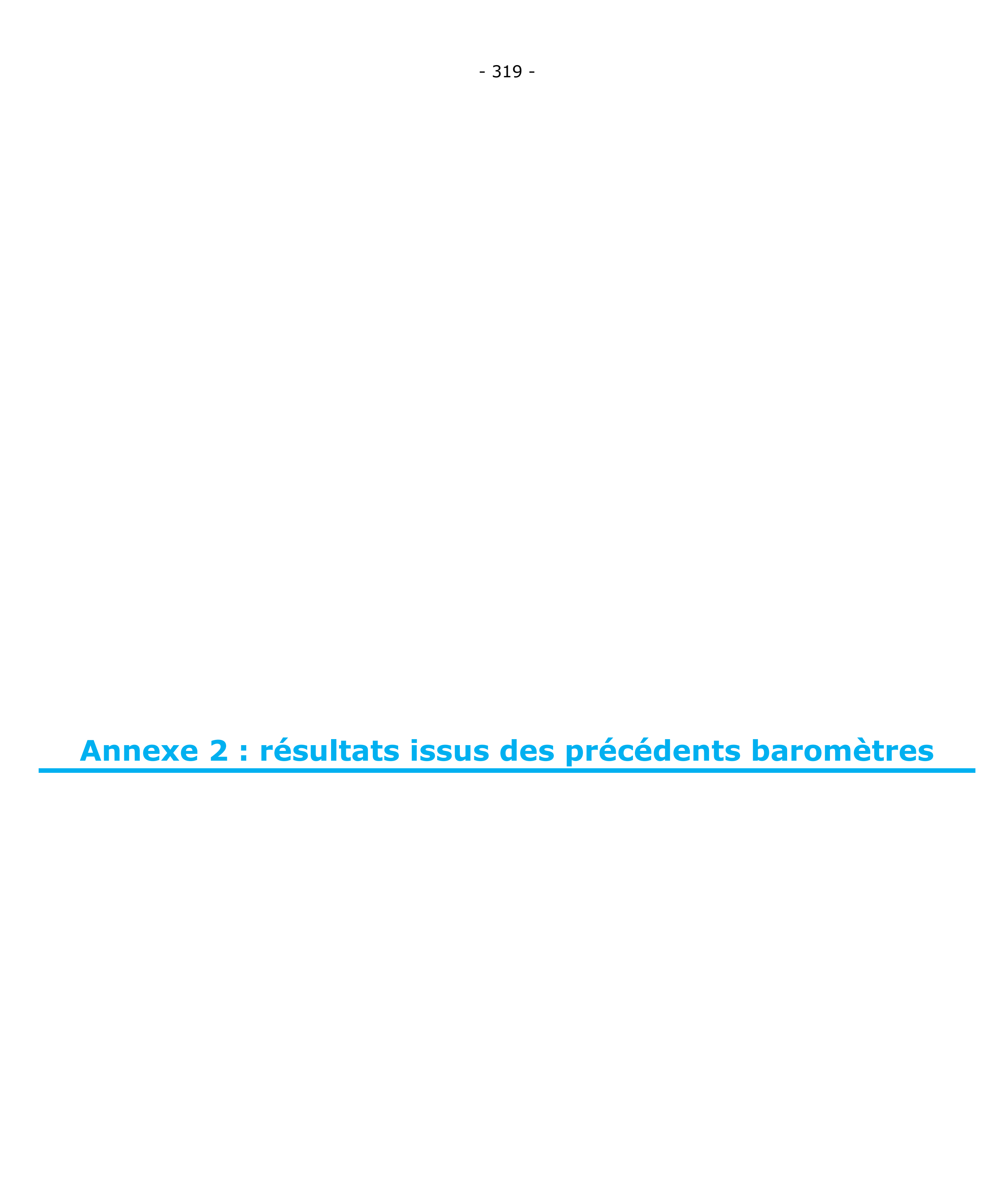
Figure A 1– Distribution du nombre d’appareils utilisés ou pas dans les foyers

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	Utilisés	Non utilisés	TOTAL
Minimum	0	0	0
1er quartile	4	0	5
Médiane	6	1	7
3ème quartile	8	4	11
Maximum	40	25	53



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

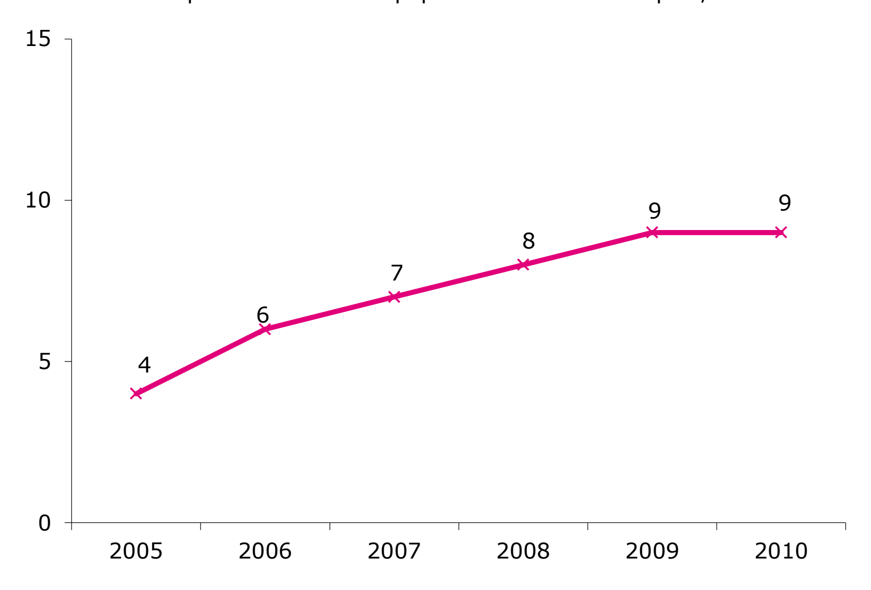


Annexe 2 : résultats issus des précédents baromètres

Graphique A 2

Proportion d'individus ayant téléphoné en branchant un micro sur leur ordinateur et en utilisant un logiciel de type Skype ou Net Meeting (ou un boitier Wengo)

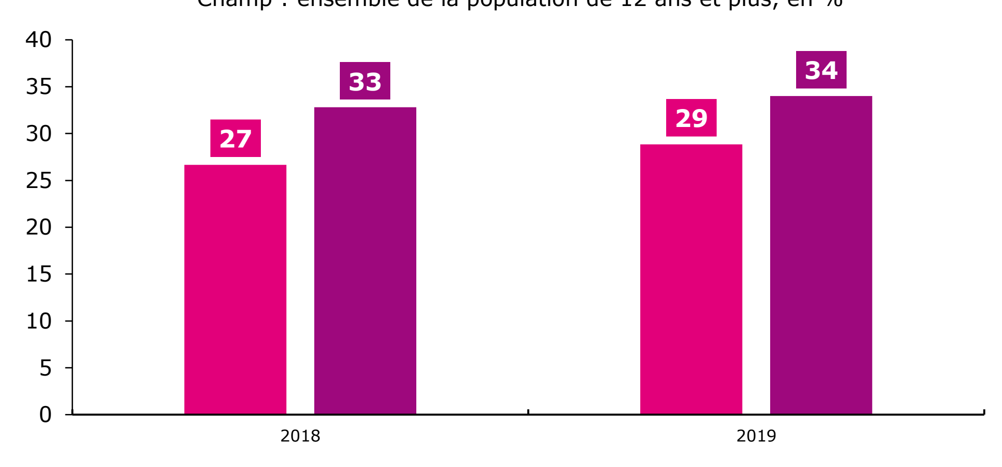
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



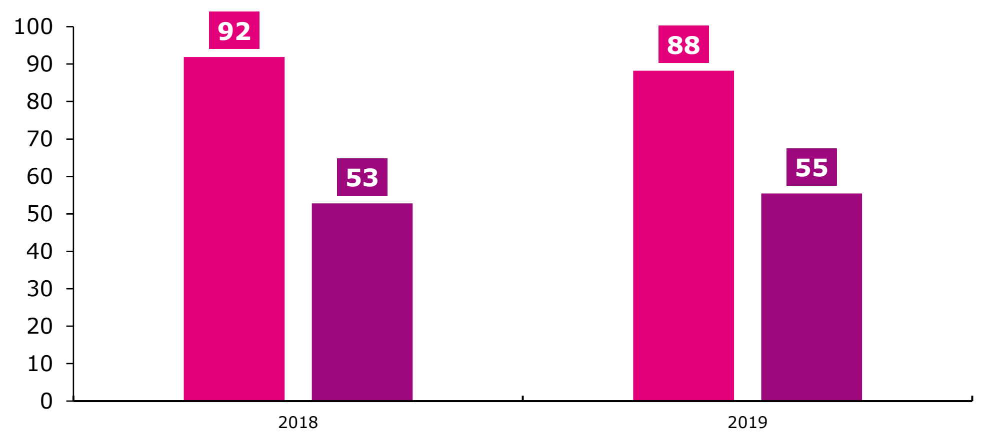
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Graphique A 3 - Il y a différentes manières de regarder la télévision, des vidéos ou des films.

Au cours des douze derniers mois, avez-vous sur un téléphone, une tablette, un ordinateur … ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Au cours des douze derniers mois, avez-vous sur un poste de télévision … ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

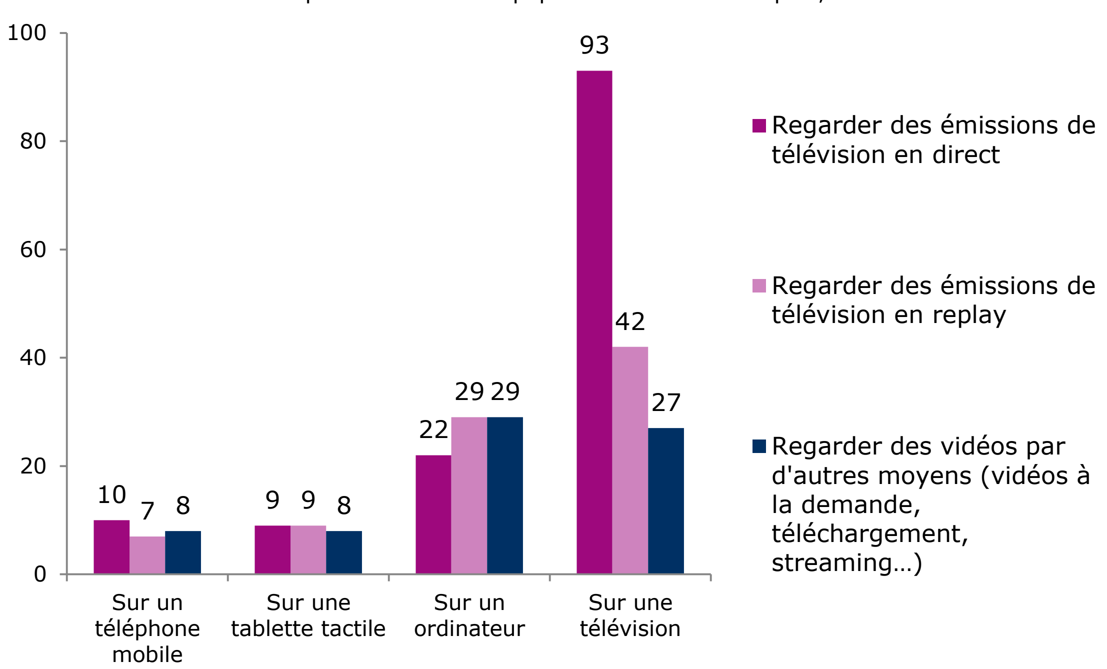
Tableau A 45 – Avez-vous un abonnement qui vous permet de regarder des VOD, des séries ou des films en illimité : Netflix, OCS Go, Zive, CanalPlay, Amazon Prime Video … ?

- Champ : personnes de 12 ans et plus, en % -

	2016	2018
. Oui	20	25
. Non	79	75
. Total (yc nsp)	**100**	**100**

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

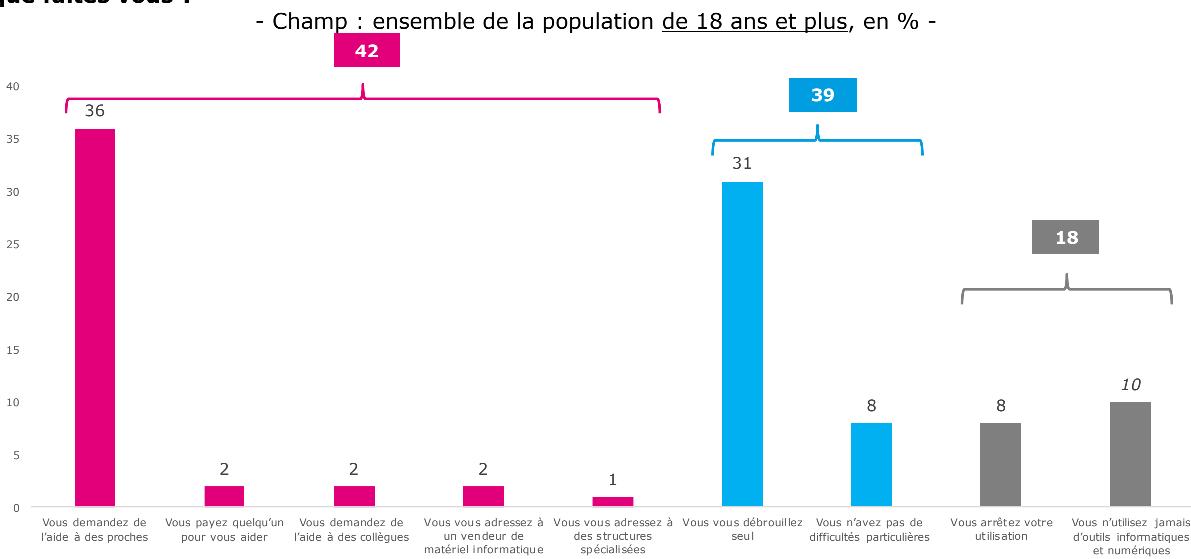
Graphique A 4- Il y a différentes manières de regarder la télévision, des vidéos ou des films. Au cours des douze derniers mois, avez-vous, sur une télévision ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2014.

Graphique A 5

On peut rencontrer des difficultés quand on utilise des outils informatiques et numériques : ordinateur, internet, smartphone, tablette. Quand vous rencontrez une difficulté de ce type, que faites vous ?
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Annexe 3 : méthodologie

Insérées depuis plusieurs années dans le cadre de l'enquête barométrique du CREDOC sur les conditions de vie, les questions servant à alimenter le baromètre du numérique ont dû être administrées différemment pour l'édition 2020.

En effet, le recueil en face-à-face habituellement organisé entre les mois de juin et de juillet a été annulé, pour cause de pandémie et sur fonds de mesures sanitaires empêchant le bon déroulement de l'opération.

Une autre organisation a été proposée, à la demande de l'ARCEP et du CGE, basée sur un recueil mix-mode, alliant le recueil online et le recueil téléphonique.

Les principales caractéristiques du dispositif mis en place sont les suivantes :

- l'enquête s'est déroulée entre le 4 décembre 2020 et le 9 janvier 2021
- auprès de trois populations cibles distinctes (12 à 17 ans, 18 ans et plus, 18 ans et plus éloignés du numérique), avec des questionnaires adaptés et des quotas spécifiques, et grâce à deux types de recueil :

- 3 235 personnes de **18 ans et plus** ont été interrogées **online** (au sein de chaque région, quota sur : l'âge, le sexe, la PCS, le niveau de diplôme, la taille d'agglomération, le type de logement).

- 472 personnes de **18 ans et plus éloignées du numériques** (ne disposant pas, à leur domicile, d'une ligne de connexion fixe à internet) ont été interrogées par **téléphone**, avec des quotas issus d'une enquête flash auprès de 1 000 personnes de 18 ans et plus (sexe, âge, PCS, région, taille d'agglomération)

- 322 personnes âgées de **12 à 17** ans ont été interrogées online, après recueil de l'accord préalable de l'un des parents, avec les quotas suivants : âge, sexe, taille d'agglomération et PCS de la personne de référence

De façon préliminaire, une enquête téléphonique, en population générale, auprès d'individus âgés de 18 ans et plus, a été menée afin de mesurer le taux de personnes éloignées du numérique (au sens où elles ne disposaient pas, à domicile, d'une connexion fixe à internet). Cette caractéristique a été utilisée comme critère de redressement, en sus des caractéristiques plus classiques.

1ère phase de redressement

Dans un premier temps, un échantillon représentatif des personnes de 18 ans et plus résidant en France métropolitaine a été constitué, en fusionnant les individus interrogés online ainsi que les individus éloignés du numérique interrogés par téléphone (n=3 707)

Dans cet échantillon, on recense 636 personnes non équipées en internet à domicile (472 contactées par téléphone et 186 online)

Cet échantillon a été redressé grâce aux quotas suivants : âge x sexe / région / taille d'agglomération / PCS / taille du foyer / type de logement / âge x diplôme / accès à une connexion fixe dans le logement.

Aux six critères de redressement classiquement utilisés dans les investigations menées précédemment en face-à-face ont donc été ajoutés deux nouveaux critères afin de tenir compte des biais de sélection induits par le recours à un panel online : le niveau de diplôme (grâce à la variable croisée âge x diplôme) ainsi que le niveau d'équipement en numérique (en prenant en compte la proportion mesurée en population générale de personnes éloignées du numérique).

2ème phase de redressement

Un échantillon représentatif des 12-17 ans a été constitué, redressé grâce aux critères classiques : âge x sexe, PCS de la personne de référence et taille d'agglomération (n=322)

3ème phase de redressement

Les deux échantillons ont été fusionnés (à due proportion de leurs poids respectifs) pour fournir un échantillon représentatif de la population de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine (n=4 029)

Annexe 4 : libellé des questions posées

Enquête adhoc menée en décembre 2020 auprès de 4 029 personnes :

Questionnaire CAWI auprès des adultes

[A tous]	* SD *	SEXE

Q1 Sexe

. Homme 1
. Femme 2

[A tous]	* SD *	AGE

Q2 Age (en années révolues) |__|__| ans

[A tous]	* SD *	COMINSEE

Q3 Dans quelle commune résidez-vous ? (Code commune INSEE)

[A tous]	* SD *	TYPLOG

Q4 Quel type de logement occupez-vous habituellement ?

. Maison 1
. Appartement 2
. Autre (chambre d'hôtel, etc.) 3

[A tous]	* SD *	NBPERS

Q5 Combien de personnes au total vivent normalement dans votre logement, y compris vous-même ?

Comptez les absents de courte durée, les enfants placés dans un internat- pensionnat, les malades hospitalisés et les personnes absentes du logement pour raison professionnelle.
Un enfant en garde alternée est comptabilisé dans le logement où il passe le plus de temps. En cas d'égalité de temps passé chez chacun des parents, le compter s'il est présent le jour de l'enquête.

. |__|

[Si NBPERS > 1]	* SD *	AGE_i LIEN_i - SEXE_i

Q6 Pour chaque personne vivant "normalement" dans votre logement, veuillez m'indiquer son âge, son lien de parenté avec vous, son sexe :

	Age en années)	**Lien** avec l'interviewé	**Sexe** 1. M 2. F
. Personne 2	|__|__|	|__|	|__|
. Personne 3	|__|__|	|__|	|__|
. Personne 4	|__|__|	|__|	|__|
. Personne 5	|__|__|	|__|	|__|
. Personne 6	|__|__|	|__|	|__|
. Personne 7	|__|__|	|__|	|__|
. Personne 8	|__|__|	|__|	|__|
. Personne 9	|__|__|	|__|	|__|

Lien avec l'interviewé	1. Conjoint, compagnon 2. Enfant, beau-fils, belle fille 3. Parent, beau-parent 4. Frère, sœur 5. Autre

[A tous]	* SD *	EXERCPRO

Q7 Avez-vous déjà exercé une profession ?

. Oui ....
. Non ....

[A tous]	* SD *	PCS9

Q8 Quelle est votre profession actuelle ou, si vous ne travaillez plus, quelle est la dernière profession que vous avez exercée ?

(Enumérez)

Exploitant agricole 1
Artisan, commerçant, chef d'entreprise 2
Cadre supérieur, profession libérale 3
Profession intermédiaire, cadre moyen 4
Employé 5
Ouvrier 6

[A tous]	* SD *	SITUEMP

Q9 Quelle est votre situation actuelle vis-à-vis de l'emploi ?

(Présentez la liste)

. Exerce un emploi 1
. Étudiant qui travaille 2
. Chômeur (ayant déjà travaillé) 3
. Reste au foyer sans chercher d'emploi 4
. Aide un membre de sa famille, sans rémunération 5
. Retraité, retiré des affaires 6
. Invalide ou malade de longue durée 7
. Étudiant ou élève, sans activité professionnelle 8
. Recherche un premier emploi 9

[Si SITUEMP = 1 ou 2]	* SD *	SALCOMP

Q10 Êtes-vous actuellement ?

. Salarié 1
. À votre compte 2

[Si SALCOMP = 1]	* SD *	INTERIM

Q11 Travaillez-vous actuellement par l'intermédiaire d'une société d'intérim ?

. Oui 1
. Non 2

[Si SALCOMP = 1 et INTERIM = 2]	* SD *	TYPCONT

Q12 Êtes-vous sous contrat ?

. À durée déterminée 1
. À durée indéterminée 2

[Si SITUEMP = 1 ou 2]	* SD *	TEMPSTRA

Q13 Exercez-vous votre activité professionnelle à temps plein ou à temps partiel ?

. Temps plein 1
. Temps partiel 2
. Ne sait pas 3

[Si SITUEMP=1 ou 2] NEW	* CGE *	CHARTE2

Q14 Dans votre environnement professionnel, votre droit à la déconnexion est-il garanti par une charte ou un dispositif limitant les échanges numériques en dehors des <u>horaires de travail habituels</u> (par exemple : les courriers électroniques n'imposent pas de réponse la nuit ou le week-end …) ?

. Oui 1
. Oui, mais l'effectivité de ce droit est limitée ... 2
. Non.. 3
. Ne sait pas 4

[Si SITUEMP=1 ou 2] PRIN2017 — *** CGE *** — **WEBCONCI**

Q15 Diriez-vous plutôt que l'usage des nouvelles technologies (micro-informatique, internet...) pour des besoins professionnels en dehors de vos horaires et lieux de travail habituels....

. Vous permet de mieux concilier vie privée et vie professionnelle 1
. Empiète trop sur votre vie privée 2
. Ne sait pas 3

[SITUEMP=1 ou 2] PRIN2017 — *** CGE *** — **FORMCONT**

Q16 Avez-vous le sentiment que votre formation CONTINUE (durant votre vie active) vous a bien préparé à utiliser les nouvelles technologies (micro-informatique, internet...) dans le cadre de votre travail ?

Oui, cela vous a très bien préparé 1
Oui, cela vous a assez bien préparé 2
Non, cela vous a assez mal préparé 3
Non, cela vous a très mal préparé 4
Ne sait pas 5

[A tous] — *** SD *** — **DIPLOME**

Q17 En vous aidant de cette liste, indiquez le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu ?
(Présentez la liste - une seule réponse)

. Aucun diplôme 1
. Certificat d'études primaires 2
. BEPC, Brevet des collèges 3
. Diplôme professionnel court de type CAP ou BEP 4
. BAC généraliste, technologique ou professionnel 5
. Bac +2: Deug, IUT, DUT, BTS 6
. Bac +3 et supérieur : Master, Maîtrise, Licence, DEA, DESS, Grandes écoles, doctorat 7

[A tous] NEW — *** CGE *** — **HANDICAP**

Q18 Souffrez-vous d'une infirmité physique, d'un handicap ou d'une maladie chronique qui continuera à vous affecter dans l'avenir ?

. Oui 1
. Non 2
. Ne sait pas 3

[A tous] NEW — *** CGE *** — **GENE1-GENE2-GENE3**

Q19 Vous arrive-t-il, dans votre vie de tous les jours, au travail ou ailleurs, d'éprouver de la gêne ?
(Une réponse par ligne)

	Oui	**Non**
. Avec la lecture	1	2
. Avec l'écriture	1	2
. Avec le calcul	1	2

[A tous] * SD * REVENUS

Q20 Pour pouvoir analyser les résultats de cette enquête, nous avons besoin d'avoir quelques renseignements sur vos revenus. Ils resteront bien sûr tout à fait confidentiels et anonymes.

A combien s'élève par mois l'ensemble des revenus de votre foyer (salaires, retraites, chômage, revenus d'indépendants, revenus du conjoint, prestations familiales, autres revenus …) ?

Enquêteur : il s'agit du total des revenus nets de cotisations sociales

I________________________I

[A tous] * SD * REV_TR9

Q21 Pourriez-vous m'indiquer dans quelle tranche se situe l'ensemble des revenus mesuels de votre foyer (salaires, retraites, chômage, revenus d'indépendants, revenus du conjoint, prestations familiales, autres revenus …) ?

Enquêteur : il s'agit du total des revenus nets de cotisations sociales

(Présentez la liste)

. Moins de 900 Euros par mois 1
. De 900 à 1 499 Euros par mois 2
. De 1 500 à 2 299 Euros par mois 3
. De 2 300 à 3 099 Euros par mois 4
. De 3 100 à 3 999 Euros par mois 5
. De 4 100 à 4 999 Euros par mois 6
. De 4 100 à 5 999 Euros par mois 7
. 6 000 Euros et plus par mois 8
. Ne sait pas ou refuse de répondre 9

[A tous] * ARCEP * TELFIXE

Q22 Disposez-vous, à votre domicile, d'au moins une ligne téléphonique fixe ?

. Oui 1
. Non 2
. Ne sait pas.. 3

[A tous] * ARCEP * TABLETTE

Q23 Disposez-vous d'une tablette tactile ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Oui.. 1
. Non.. 2
. Ne sait pas... 3

[A tous] * ARCEP * TELMOB

Q24 Disposez-vous, personnellement, d'un téléphone mobile ou d'un smartphone ?

. Oui 1
. Non... 2
. Ne sait pas 3

[Aux moins de 25 ans et aux parents] * CGE * AGEMOB
NEW

Q25 [Si AGE<25] A quel âge avez-vous reçu votre premier téléphone mobile ?
[Si AGE>24 et si au moins un enfant de 6 ans ou plus] A quel âge votre enfant le plus jeune a-t-il eu son premier téléphone mobile ?

|___|___| ans

Coder 00 si l'enfant n'a pas encore de téléphone portable …

[A tous] * CGE * ABILITY
PRIN2017 + NEW ABILWORD ABILEADM ABILTABL -ABILSMAR – ABILWORD - ABILEADM

Q26 Comment qualifieriez-vous votre propre compétence pour utiliser... ?

(Rotation aléatoire – Une réponse par ligne)

	Très compétent	Assez compétent	Pas très compétent	Pas du tout compétent	*Nsp*
. Un ordinateur	1	2	3	4	*5*
. Une tablette	1	2	3	4	*5*
. Un smartphone	1	2	3	4	*5*
. Les outils bureautiques (traitement de texte, tableur comme Word ou Excel) ..	1	2	3	4	5
. Les démarches administratives en ligne	1	2	3	4	*5*

[Si TELMOB=1] * ARCEP * SMARTDET
NEW SMARTPHO

Q27 Disposez-vous actuellement ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. D'un smartphone acheté neuf 1
. D'un smartphone d'occasion ou reconditionné 2
. Je ne possède pas de smartphone 3
. Ne sait pas... 4

[Si SMARTDET =1 ou 2] * ARCEP * ANSMART
NEW

Q28 Depuis combien de temps détenez-vous ce smartphone ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Moins d'un an 1
. Entre un et deux ans 2
. Entre deux et trois ans 3
. Entre trois et quatre ans 4
. Entre quatre et cinq ans 5
. Plus de cinq ans 6
. Ne sait pas... 7

[Si SMARTDET =1 ou 2] * ARCEP * CHANSMAR
NEW

Q29 La dernière fois que vous avez renouvelé votre smartphone, pour quelle raison l'avez-vous fait ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Il n'était plus du tout utilisable / ne fonctionnait plus 1
. Il ne fonctionnait plus correctement (batterie défaillante, écran cassé, etc.) 2
. Le système d'exploitation n'était plus à jour 3
. Vous l'aviez perdu / on vous l'a volé 4
. Il fonctionnait correctement mais vous aviez envie de changer 5
. Il fonctionnait correctement mais vous souhaitiez changer pour un téléphone de dernière génération 6
. Il était utilisable mais vous avez eu une opportunité d'achat (offre promotionnelle) 7
. Autre 8
. Je n'ai jamais renouvelé mon smartphone, c'est le premier que je possède.. 9
. Ne sait pas 10

[Si SMARTDET =1 ou 2 et CHANSMAR <> 9] *** ARCEP *** **VIEUSMAR**
NEW

Q30 Qu'avez-vous fait de votre précédent smartphone ?

. Je l'ai gardé 1
. Je l'ai donné ou vendu à quelqu'un de mon entourage proche ou à un particulier.. 2
. Je l'ai donné ou vendu à un commerçant 3
. Je l'ai apporté dans une ressourcerie, recyclerie ou association 4
. Je l'ai déposé dans un bac de collecte..................................... 5
. Je l'ai déposé dans une déchèterie 6
. Je l'ai jeté dans une poubelle classique.................................... 7
. Ne sait pas.. 8

[Si SMARTDET =1 ou 2e et VIEUSMAR =1] *** ARCEP *** **KEEPSMAR**
NEW

Q31 Pourquoi avez-vous gardé votre précédent smartphone ?

. Il peut encore vous servir 1
. Vous avez l'intention de le donner ou le vendre 2
. Vous avez l'intention de récupérer les pièces détachées 3
. Vous avez l'intention de le recycler 4
. Pour des raisons de sécurité des données :
vous avez peur de diffuser les données de votre smartphone 5
. Vous ne savez pas quoi en faire 6
. Ne sait pas.. 7

[A tous] *** ARCEP *** **ECOSMART**
NEW

Q32 Seriez-vous prêt à acheter un smartphone eco-responsable (possibilité d'acheter des pièces de remplacement à monter soi-même pour conserver son smartphone plus longtemps) ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Oui totalement, quelle que soit la marque, le prix du smartphone et des pièces de remplacement et la performance du smartphone 1
. Oui, si le prix du smartphone et des pièces de remplacement sont raisonnables.. 2
. Oui, si la performance du smartphone n'est pas dégradée par rapport à une autre marque 3
. Oui, si la marque que j'affectionne le propose 4
. Non cela ne m'intéresse pas 5
. Ne sait pas 6

[Si TELMOB=1] *** ARCEP *** **OPEMOB2**
PRIN2018 OPEMOB

Q33 Quel est votre opérateur de téléphonie mobile à titre personnel ?

. SFR, RED 1
. Orange, Sosh 2
. Bouygues Télécom, B&you 3
. Free Mobile 4
. Un autre opérateur de téléphonie mobile, précisez...................... 5
. Ne sait pas 6

[Si TELMOB=1] *** ARCEP *** **OUCONTRA**
NEW

Q34 Avez-vous souscrit ce contrat ?

. Dans la boutique de votre opérateur ou dans un autre magasin ....
. Sur internet, sur le site de l'opérateur ....
. Ne sait pas ....

[Si TELMOB=1] NEW *** ARCEP *** **FORFAIT**

Q35 Quelle est la nature de votre contrat mobile ?

. Un forfait 1
. Une carte prépayée 2
. Ne sait pas 3

[Si FORFAIT =1] NEW *** ARCEP *** **NBDATA**

Q36 Quelle quantité de données votre forfait inclut-il ?

. Il n'en inclut pas 1
. Moins de 1 Go (gigaoctets) 2
Entre 1 et 9 Go (gigaoctets) 3
. Entre 10 et 49 Go (Gigaoctets) 4
. Entre 50 et 99 Go (Gigaoctets) 5
. Au moins 100 Go (Gigaoctets) 6
. *Ne sait pas* 7

[Si FORFAIT =1] NEW *** ARCEP *** **SUBVMOBI**

Q37 Votre téléphone mobile est-il subventionné par votre opérateur mobile, c'est-à-dire que vous l'avez acheté auprès de votre opérateur à un tarif préférentiel et que vous remboursez tous les mois une partie du prix du téléphone inclue dans le paiement de votre forfait ?

. Oui 1
. Non, mais j'ai tout de même acheté mon téléphone chez un opérateur 2
. Non et je n'ai pas acheté mon téléphone chez un opérateur 3
Ne sait pas 4

[Si FORFAIT =1] NEW *** ARCEP *** **ENGAMOBI**

Q38 Etes-vous engagé auprès de votre opérateur, c'est-à-dire vous avez souscrit un forfait avec une durée d'engagement d'un ou deux ans et qui n'est pas encore arrivée à terme ?

. Oui.. 1
. Non.. 2
. Ne sait pas.. *3*

[Si TELMOB = 1] * ARCEP * MOBINTER - MOBHANG1 – MOBHANG2
2016 pour MOBAPPLI MOBAPPLI

Q39 Utilisez-vous votre téléphone mobile personnel…
(Une réponse par ligne)

	Oui	Non	*Nsp*
. En vous connectant à internet (navigateur internet, applications, mails, jeux nécessitant une connexion internet, etc.)?	1	2	*3*
. Pour échanger des messages textes via des applications de type Hangouts, Viber, WhatsApp, Messenger, Snapchat ou autre ; cela ne consomme pas le forfait SMS de votre abonnement mobile, cela passe par internet ?	1	2	*3*
. Pour téléphoner via des applications de type Hangouts, Viber WhatsApp, Messenger, Snapchat ou autre ; cela ne consomme pas le forfait téléphone de votre abonnement mobile, cela passe par internet ?	1	2	*3*
. Pour télécharger des applications gratuites ou payantes sur votre smartphone ?	1	2	*3*

[Si MOBAPPLI = 1] * ARCEP * CHOIMOB1 à 5
NEW

Q40 Pour les applications que vous avez téléchargées, sur quels critères vous êtes-vous basé pour les choisir ?
(Une réponse par ligne)

	Oui	Non	*Nsp*
. Sur la publicité faite par le magasin d'application	1	2	*3*
. En fonction des applications arrivant en tête de vos recherches	1	2	*3*
. Sur l'avis des autres utilisateurs (nombre de téléchargements, notes, commentaires)	1	2	*3*
. Sur les recommandations de vos proches ou avis extérieurs (entreprises, institutions, etc.)	1	2	*3*
. Autre	1	2	*3*

[Si MOBHANG1 = 1] * ARCEP * FREQHAN1

Q41 A quelle fréquence utilisez-vous les services de messageries instantanées (texte) Hangouts, Viber, WhatsApp, Messenger, Snapchat ou autre ?
(Enumérez - Une seule réponse)

. Tous les jours 1
. Une à deux fois par semaine 2
. Plus rarement 3
. Jamais 4
. Ne sait pas 5

[Si MOBHANG2 = 1] * ARCEP * FREQHAN2

Q42 A quelle fréquence utilisez-vous les applications de type Hangouts, Viber WhatsApp, Messenger, Snapchat ou autre pour téléphoner ?
(Enumérez - Une seule réponse)

. Tous les jours 1
. Une à deux fois par semaine 2
. Plus rarement 3
. Jamais 4
. Ne sait pas 5

[A tous] NEW *** CGE *** **MAILPRIV – MAILPRO**

Q43 Disposez-vous d'une adresse mail ?
(Une réponse par ligne)

	Oui	Non
. Personnelle ?	1	2
. Professionnelle ?	1	2

[A tous] NEW *** ANCT *** **IMPRIM1 à 3**

Q44 Avez-vous la possibilité d'imprimer des documents facilement et sans avoir à payer au moment où vous le faites ?

	Oui	Non
– A votre domicile	1	2
– Sur votre lieu de travail	1	2
– Ailleurs (chez un proche, dans un tiers-lieu, dans les locaux d'une association …)	1	2

[A tous] *** ARCEP *** **MICRO**

Q45 Avez-vous un micro-ordinateur à votre domicile ?
(Enumérez - Une seule réponse)

. Oui, un seul 1
. Oui, plusieurs 2
. Non, aucun 3
. Ne sait pas 4

[A tous] *** ARCEP *** **INTERNET**

Q46 Avez-vous, à votre domicile, une connexion à internet, hors téléphone mobile ?

. Oui 1
. Non 2
. Ne sait pas 3

[Si INTERNET=2] PRIN2016 *** CGE *** **WHYNOWEB**

Q47 Pour quelle raison principale ne disposez-vous pas de connexion internet à domicile ?

Les abonnements proposés ou l'achat d'un terminal adéquat sont trop chers 1
La connexion mobile à internet est suffisante 2
C'est trop compliqué à installer et à utiliser 3
Là où vous habitez, la connexion n'est pas assez rapide / pas disponible 4
Cela ne vous intéresse pas 5
Autre raison 6
Ne sait pas / Ne répond pas 7

[Si INTERNET=1] * ARCEP * OPEWEB2

Q48 Quel est votre fournisseur d'accès principal pour votre connexion internet à domicile ?

. Orange / Sosh / France telecom / Wanadoo........................ 1
. Free / Alice / Tiscali 2
. SFR / Télé 2 / Club Internet /Cegetel / Neuf Télécom / AOL / Noos / Numéricable.. 3
. Bouygues Télécom /B &You / Darty 4
. Autres fournisseurs d'accès internet 5
. Ne sait pas 6

[Si INTERNET=1] * ARCEP * TYPCONN2
[Si OPEWEB2 = 1 ou 2, filtrer modalité 2]

Q49 Est-ce une connexion ...

(Présentez la liste – Une seule réponse)
(Enquêteur : en principe, la fibre en terminaison coaxiale est fournie par SFR/Numéricable)
(Enquêteur : Présenter photo prises cable et fibre optique)

. Par une ligne ADSL 1
. Par le câble ou la fibre terminaison coaxiale 2
. Par la fibre optique de bout en bout / FttH 3
. Par un autre moyen, y compris Box 4G 4
. Ne sait pas 5

[Voir détail ci-dessous] * ARCEP * ORDIALL - MOBIWIFI - ALLMOBI

Q50 Vous connectez-vous à internet à votre domicile par les moyens suivants ?
(Une réponse par ligne)

Filtre		Désigné	Non désigné
[Si INTERNET = 1]	. Avec un ordinateur par une connexion fixe, branché ou en Wi-Fi ?	1	2
[Si INTERNET = 1]	. Avec un téléphone mobile ou une tablette tactile en utilisant le réseau Wi-Fi de la connexion fixe ?	1	2
[Si TELMOB = 1 or TABLETTE = 1 or MICRO = 1 ou 2]	. Avec un téléphone mobile, une tablette tactile ou un ordinateur sur le réseau mobile ?	1	2

[A tous] * ARCEP * ENCEINTE

Q51 Avez-vous à votre domicile une enceinte connectée disposant d'un assistant vocal de type Google home, Amazon Echo/Alexa, Apple homepod, etc. ?

. Oui 1
. Non... 2
. Ne sait pas 3

[A tous] * ARCEP * FREQORDI – FREQTAB FREQFIXE –FREQMOB - FREQALEX

Q52 Au cours des six derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé les équipements suivants ?

(Présentez la liste – Une réponse par ligne)

	Tous les jours	1 ou 2 fois par semaine	Plus rarement	Jamais	*Nsp*
. Un ordinateur à domicile	1	2	3	4	*5*
. Une tablette	1	2	3	4	*5*
. Un téléphone fixe	1	2	3	4	*5*
. Un téléphone mobile, un smartphone	1	2	3	4	*5*
. Une enceinte connectée avec assistant vocal de type Google Home, Amazon Echo/Alexa, Apple homepod	1	2	3	4	*5*

[A tous] * ARCEP * CONNEC1 à CONNEC4

Q53 En dehors des téléphones, enceintes, télévisions et consoles de jeux, avez-vous à votre domicile un ou plusieurs objets connectés à internet grâce à une technologie sans fil de type montre connectée, électroménager connecté, thermostat, sécurité, etc.
Par rapport à ces objets, aujourd'hui, quelle est votre situation ?

	Vous en possédez déjà	Vous en utiliserez probablement un à l'avenir	Vous n'en utiliserez probablement pas à l'avenir	*Nsp*
. Relatifs à la santé : montres, pèse-personne, brosse à dent, etc.	1	2	3	*4*
. Relatifs à la sécurité : alarmes, serrures, portes clés, etc.	1	2	3	*4*
. Relatifs à la domotique : thermostats, lumières, volets, etc.	1	2	3	*4*
. Relatifs à l'électroménager : cafetières, fours, réfrigérateurs, etc.	1	2	3	*4*

[A tous] * CGE * FREQTOT

Q54 A quelle fréquence vous connectez-vous, vous-même, à internet, quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile ?

. Tous les jours 1
. Une à deux fois par semaine 2
. Plus rarement 3
. Jamais 4
. Ne sait pas *5*

[Si FREQTOT < 4] * ARCEP * PREFWEB

Q55 Quel équipement utilisez-vous le plus souvent pour vous connecter à internet ?
(Enumérez - Une seule réponse)

. Un smartphone 1
. Un ordinateur 2
. Une tablette 3
. Une télévision 4
. Ne se connecte jamais à internet *5*
. Ne sait pas *6*

Si FREQTOT < 4] * CGE * US_JOB – US_ADMI - US_ACHAT - US_FACEB-
PRIN2015 (vente) PRIN2011(visio) US_VENTE – US_VISIO

Q56 Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous avez pratiquées, au cours des douze derniers mois, sur internet ?

	Désigné	Non désigné
. Rechercher des offres d'emploi..	1	2
. Accomplir une démarche administrative	1	2
. Effectuer des achats	1	2
. Participer à des sites de réseaux sociaux comme par exemple Facebook, Twitter, Instagram ou Linked In	1	2
. Vendre un objet ou un service par Internet................................	1	2
. Téléphoner par visio-conférence par exemple via Zoom, Skype, Teams..	1	2

[Si US_ACHAT = 1] * ARCEP * FREQACHA

Q57 Pour vos achats de biens uniquement, quelle est la fréquence de vos achats et donc de vos livraisons ? Nous parlons uniquement des achats de biens, comme des vêtements, des livres ou de l'électroménager, mais nous excluons les achats alimentaires et les achats de services comme les locations ou les voyages.

. Une à deux fois par semaine 1

. Tous les mois 2

. Plusieurs fois par an 3

. Une fois par an 4

. Jamais 5

. *Ne sait pas* *5*

[Si FREQACHA < 5] * ARCEP * LIVRACHA

Q58 Toujours pour vos achats de biens uniquement et toujours hors achats alimentaires, quel est le mode de livraison que vous avez le plus fréquemment utilisé au cours des 12 derniers mois ?

. A domicile 1

. En points relais 2

. En magasin 3

. En bureau de poste 4

. En consigne 5

. Sur le lieu de travail 6

. Ne sait pas *7*

[A tous] * ANCT * PREFPB
NEW

Q59 A propos des démarches en ligne, lorsque vous ne parvenez pas à réaliser une démarche en ligne, vous préférez

– Que quelqu'un fasse la démarche à votre place 1
– Que quelqu'un vous montre, vous explique comment la réaliser tout seul 2
– Vous y arrivez toujours 3
– *Ne sait pas* *4*

[A tous] * CGE * FREINWEB
PRIN2018

Q60 Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'internet ?
(Présentez la liste – Une seule réponse)

. Internet est trop compliqué à utiliser 1

. La qualité du service (temps de réponse, interruptions …) n'est pas satisfaisante 2

. Les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées sur internet 3

. Cela revient trop cher (équipement à acheter, abonnement…) ... 4

. Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne 5

. Le service après-vente et l'assistance ne sont pas satisfaisants . 6

. Aucun de ces freins 7

. Ne sait pas *8*

[A tous] NEW	* ANCT *	FREINWEB1 à FREINWEB5

Q61 Citez, dans cette liste, tous les freins qui vous empêchent, vous personnellement, d'utiliser pleinement les outils numériques dans votre quotidien, que ce soit sur smartphone, tablette ou ordinateur ?
(Multiple saur dernier item, exclusif)

	Oui	Non
– Vous ne possédez pas d'équipement	1	2
– Vous n'avez pas accès à internet, ou difficilement	1	2
– Vous êtes équipé mais votre équipement est dépassé ou trop vieux pour bien fonctionner	1	2
– Vous ne maîtrisez pas suffisamment les outils informatiques pour pouvoir les utiliser pleinement	1	2
– Vous ne rencontrez aucun frein particulier	1	-

A tous NEW	* ARCEP *	NBTIC1 à 5

Q62 Au total, combien d'appareils numériques SONT UTILISES au sein de votre foyer ?
Nous parlons ici des appareils en état de fonctionnement et utilisés par vous et / ou les différents membres du foyer
(Une réponse par ligne – de 0 à 15 – prévoir un nsp)

. Téléphones mobile/smartphones.. !_ !_ !
. Téléviseurs .... !_ !_ !
. Tablettes .... !_ !_ !
. Box permettant de regarder la télévision .... !_ !_ !
. Consoles de jeu portables ou de salon .... !_ !_ !

A tous NEW	* ARCEP *	NBOLD1 à 5

Q63 Et au total, combien d'appareils numériques SONT NON UTILISES au sein de votre foyer ?
Nous parlons des appareils, qu'ils soient en état de fonctionnement ou pas, que vous possédez mais que personne, dans le foyer, n'utilise
(Une réponse par ligne – de 0 à 15 – prévoir un nsp)

. Téléphones mobile/smartphones .... !_ !_ !
. Téléviseurs .... !_ !_ !
. Tablettes .... !_ !_ !
. Box permettant de regarder la télévision .... !_ !_ !
. Consoles de jeu portables ou de salon .... !_ !_ !

[Si internet fixe =1] *** ARCEP *** **USTELE1 à 4 – USAUTR1 à 4**
NEW

Q64 Il y a différentes manières de regarder la télévision, des vidéos ou des films. Désignez celles que vous avez pratiquées, à domicile au cours des douze derniers mois, selon que vous l'avez fait sur un écran de télévision ou sur un autre équipement : téléphone mobile, tablette ou ordinateur

Enquêteur : l'enquêté peut désigner plusieurs terminaux à chaque ligne

	Sur une télévision ?			**Sur un télépho tactile ou**
	Oui	Non	*Nsp*	Oui
Regarder des émissions de télévision en direct ou en replay	1	2	*3*	1
Regarder de la vidéo payante à la demande à l'acte (films, documentaires,…)	1	2	*3*	1
Regarder de la vidéo payante à la demande par abonnement (ex : Netflix, Disney +, MyCanal, Amazon Prime, OCS, Zive, Canal Play…)	1	2	*3*	1
Regarder des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming vidéo (ex : Youtube, Dailymotion…)	1	2	*3*	1

[Poser QUALCO1 si USTELE1=1 or USAUTR1=1 etc.]
NEW *** ARCEP *** **QUALCO1 à QUALCO4**

Q65 Pour ces usages, la qualité de votre connexion fixe à domicile vous semble-t-elle ?

	Très bonne	Bonne	Insuffisante	Très insuffisante	*Nsp*
Regarder des émissions de télévision en direct ou en replay	1	2	3	4	*5*
Regarder de la vidéo payante à la demande à l'acte (films, documentaires,…)	1	2	3	4	*5*
Regarder de la vidéo payante à la demande par abonnement (ex : Netflix, Disney +, MyCanal, Amazon Prime, OCS, Zive, Canal Play…)	1	2	3	4	*5*
Regarder des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming vidéo (ex : Youtube, Dailymotion…)	1	2	3	4	*5*

[Au moins un oui à USTELE ou USAUTR] *** ARCEP *** **QUALIVOD**
NEW

Q66 La qualité des contenus vidéo visionnés peut être parfois librement sélectionnée par l'utilisateur. Par exemple, You Tube permet de baisser la qualité des vidéos visionnées si l'utilisateur le souhaite. Avez-vous déjà volontairement sélectionné ou modifié, au cours des douze derniers mois, la qualité des vidéos ou des films visionnés ?

. Toujours 1
. Fréquemment 2
. Rarement 3
. Jamais 4
. Ne sait pas.. 5

[USTELE2=1 ou USTELE3=1 ou USAUTR2=1 ou USAUTR3=1]
NEW *** ARCEP *** **TARIFVOD**

Q67 Le prix des films ou des vidéos à la demande peut varier en fonction du niveau de définition de la qualité vidéo fourni. Au cours des douze derniers mois, quel comportement avez-vous généralement adopté au regard de ces différentiations tarifaires ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Vous avez généralement payé un prix élevé pour disposer d'une vidéo en très haute définition 1

. Vous avez généralement payé un prix adapté à la qualité vidéo supportée par le terminal utilisé 2

. Vous avez généralement payé le prix le plus faible, quitte à ce que la qualité vidéo ne soit pas idéalement adaptée à votre terminal *3*

. *Ne sait pas* *4*

*** ARCEP *** **MOBVIS1 à MOBVIS4**
NEW

Q68 Designez maintenant toutes les activités que vous avez pratiquées au cours des douze derniers mois sur téléphone mobile, smartphone, tablette ou ordinateur <u>grâce au réseau mobile</u> de votre opérateur, quel que soit le lieu de visionnage (domicile, bureau, transports en commun, etc.)

	Oui	Non	*Nsp*
Regarder des émissions de télévision en direct ou en replay	1	2	*3*
Regarder de la vidéo payante à la demande à l'acte (films, documentaires,…)	1	2	*3*
Regarder de la vidéo payante à la demande par abonnement (ex : Netflix, Disney +, MyCanal, Amazon Prime, OCS, Zive, Canal Play…)	1	2	*3*
Regarder des vidéos sur des plateformes gratuites de streaming vidéo (ex : Youtube, Dailymotion…)	1	2	*3*

[A tous] *** CGE *** **HR_TELE**
PRIN2018

Q69 Combien d'heures par semaine regardez-vous la télévision sur un poste de télévision ?

|_|_|_| Heures par semaine

Coder 0 si ne regarde jamais la télévision et 999 999 si ne sait pas

[Si FREQTOT<4] *** CGE *** **HR_WEB**
PRIN2018

Q70 Combien d'heures par semaine utilisez-vous internet, quel que soit le lieu ou le mode de connexion à Internet, au domicile, au travail, à l'école, dans les lieux publics, et y compris par téléphone mobile ?

|_|_|_| Heures par semaine

Coder 0 si n'a pas accès à internet et 999 999 si ne sait pas

[Si HR_WEB>0 et HR_WEB<999999] *** CGE *** **HR_VIDEO**
PRIN2018

Q71 Combien d'heures par semaine regardez-vous, sur internet, des vidéos, des films, des séries ou d'autres programmes audiovisuels ?

|_|_|_| Heures par semaine

Coder 999 999 si ne sait pas

[Si nbenf20 > 0] * CGE * REGLTELE - REGLWEB - REGLJEU – REGLPHON PRIN2014

Q72 Avez-vous mis en place des règles concernant vos enfants qui limitent le temps qu'ils passent à chacune des activités suivantes ?

	Oui	Non
. Regarder la télévision	1	2
. Utiliser internet	1	2
. Jouer à des jeux vidéos	1	2
. Téléphoner ou envoyer des SMS	1	2

[A tous] * CGE * WEBGENE PRIN2014

Q73 Vous est-il déjà arrivé d'être gêné que certains éléments de votre vie privée figurent sur internet ?

. Oui 1
. Non... 2
. *Ne sait pas* *3*

[A tous] * CGE * WEBREGRE PRIN2014

Q74 Vous est-il déjà arrivé de regretter d'avoir publié ou écrit des choses concernant votre vie privée sur internet, sur un forum de discussion, un réseau social, un chat, etc ; ?

. Oui 1
. Non... 2
. *Ne sait pas* *3*

[A tous] * CGE * SURANTEN - -SURTELMO – SURWIFI - SURCHAMP PRIN2014

Q75 Aujourd'hui, les produits suivants vous semblent-ils plutôt sûrs ou plutôt pas sûrs pour la santé humaine ?

(Enumérez - Une réponse par ligne)

	Plutôt sûrs	Plutôt pas sûrs	*Nsp*
. Les antennes-relais de téléphone mobile	1	2	*3*
. Les téléphones mobiles eux-mêmes	1	2	*3*
. Les réseaux Wi-Fi à l'intérieur des maisons	1	2	*3*
. Les champs magnétiques générés par l'ensemble des appareils électriques domestiques	1	2	*3*

[Si TELMOB= 1] * CGE * VIGIOND1 –- VIGIOND4 PRIN2014

Q76 Lorsque vous utilisez votre téléphone mobile, êtes-vous vigilant à limiter votre exposition aux ondes radios émises par votre téléphone en …

(Enumérez - Une réponse par ligne)

	Oui	Non	*Nsp*
. Limitant la durée de vos appels ?................................	1	2	*3*
. Evitant de téléphoner dans les zones mal couvertes par le réseau ?...	1	2	*3*
. Eloignant votre téléphone mobile (par exemple avec un kit piéton / une oreillette) ?..	1	2	*3*
. Evitant de téléphoner lors de vos déplacements à grande vitesse (dans le train par exemple) ?	1	2	*3*

[Si FREQTOT < 4 ou si TELMOB=1] * CGE * PRECAU1 à PRECAU8
PRIN2017

Q77 Il est possible de prendre certaines précautions ou d'adopter certains comportements quand on utilise internet. Vous, personnellement, avez-vous déjà :

	Oui	Non
. Refusé d'être géo localisé en ouvrant une page internet ou dans une application ?	1	2
. Renoncé à installer une application, afin de protéger vos données personnelles (votre carnet d'adresses, vos photos, votre agenda…) ?	1	2
. Eteint votre téléphone mobile pour éviter d'être tracé ?	1	2
. Pris des dispositions pour ne pas laisser de traces sur internet, par exemple en supprimant des cookies ou en naviguant en mode privé ?	1	2
. Renoncé à un achat parce que vous n'aviez pas suffisamment confiance au moment du paiement ?	1	2
. Souscrit à un service de sécurisation de paiement en ligne, par exemple avec un procédé qui évite de communiquer votre numéro de carte habituelle ?	1	2
. Renoncé à publier, ou supprimé, un message sur un réseau social pour protéger votre vie privée	1	2
. Arrêté votre navigation sur internet à cause de l'insuffisante sécurité d'une page internet (avertissement du navigateur, absence du https ou de l'icône cadenas dans la barre d'adresse)	1	2

Nous allons parler des périodes de confinement liées à la crise sanitaire qui ont eu lieu d'abord de mars à mai puis à partir du mois d'octobre

[A tous] * ANCT * DEMAWEB1 à DEMAWEB6
NEW

Q78 De plus en plus de choses se font sur internet. Vous concernant, <u>pendant les périodes de confinement</u> liées à la crise sanitaire, avez-vous ?

	Oui, je l'ai fait seul sans difficulté particulière	Oui, je l'ai fait seul mais j'ai rencontré des difficultés	Oui, je l'ai fait mais avec l'aide de quelqu'un	Oui, j'ai essayé mais je n'ai pas réussi	Non	*Ne sait pas*
Suivi la scolarité de vos enfants ou aidé vos enfants à suivre les cours à distance	1	2	3	4	5	*6*
Fait des démarches administratives en ligne (impôts, CAF, Pole Emploi, assurance maladie, autre…)	1	2	3	4	5	*6*
Recherché de l'information sur internet sur le Covid, les règles à respecter........	1	2	3	4	5	*6*
Échangé avec vos proches (famille, amis) via les outils numériques	1	2	3	4	5	*6*
Télétravaillé (utiliser des outils numériques dans le cadre du travail)	1	2	3	4	5	
Réalisé une consultation médicale en ligne (téléconsultation, vidéo consultation)	1	2	3	4	5	*6*

[Si DEMAWEB2=4] * ANCT * ISSUWEB2
NEW

Q79 Vous avez indiqué avoir essayé d'effectuer une démarche administrative sur internet pendant les périodes de confinement, mais ne pas avoir réussi à la faire. Avez-vous pu effectuer cette démarche d'une autre façon ?

(Une seule réponse - Si la personne a indiqué ne pas avoir réussi plusieurs démarches, prendre comme référence la plus récente)

. Oui, en me rendant au guichet du service ou de l'organisme concerné par la démarche 1
. Oui, en appelant le service ou l'organisme concerné par la démarche 2
. Non, je n'ai pas pu effectuer cette démarche d'une autre façon 3
. *Ne sait pas / Ne répond pas* 4

[A tous] * ANCT * DIFFINF3
NEW

Q80 Dans les périodes de confinement, comment faites-vous lorsque vous ne parvenez pas à effectuer une démarche (administrative ou non parce qu'elle est en ligne ?

– Vous abandonnez 1
– Vous vous débrouillez seul 2
– Vous demandez de l'aide à quelqu'un au sein de votre foyer 3
– Vous demandez de l'aide à quelqu'un de votre entourage (famille, amis, voisins...) à distance 4
– Vous appelez un numéro spécifique pour obtenir de l'aide à distance (numéro d'opérateurs de service public ou numéros vert d'aide à distance) 5
– Vous n'avez pas de difficultés particulières 6
– Vous n'utilisez jamais d'outils informatiques et numériques 7
– *Ne sait pas* *8*

[A tous] * ANCT * LIEUID
PRIN 2019

Q81 Selon vous, dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives, quel serait le lieu idéal d'accompagnement à ces démarches ?

– Une antenne locale pour chaque service public 1
– Un lieu rassemblant plusieurs services publics 2
– Un lieu rassemblant plusieurs services publics et des services de proximité utiles à mon quotidien (par exemple tiers-lieux, médiathèque, ressourcerie, centre social, commerce ,…) 3

Avant de terminer, je vais vous poser quelques questions plus générales sur la presse et l'accès à l'information

[A tous] * CGE * LIVRNUM
PRIN 2015

Q82 Aujourd'hui, il est possible de lire des livres sur des écrans numériques. Pensez-vous qu'à l'avenir, vous lirez des livres au format numérique ?

. Oui, et je le fais déjà aujourd'hui 1
. Oui, je le ferai probablement à l'avenir 2
. Non, je ne le ferai probablement pas à l'avenir 3
. *Ne sait pas* *4*

[A tous] * ARCEP * PRESPAP1 à PRESPAP3
NEW

Q83 Au cours des douze derniers mois, avez-vous lu des articles de presse SOUS FORMAT PAPIER ?

(Une réponse par ligne)

	Oui	Non	*Nsp*
En étant abonné à un journal ou un magazine	1	2	*3*
En achetant à l'unité un journal ou un magazine	1	2	*3*
Gratuitement	1	2	*3*

[A tous] * ARCEP * PRESWEB1 à PRESWEB3
NEW

Q84 Au cours des douze derniers mois, avez-vous lu des articles de presse SOUS FORMAT NUMERIQUE ?

(Une réponse par ligne)

	Oui	Non	*Nsp*
En étant abonné à un journal, un magazine ou un abonnement kiosque comme Cafeyn ou ePresse	1	2	*3*
En achetant à l'unité des numéros ou des articles	1	2	*3*
Gratuitement	1	2	*3*

[Si PRESWEB3=1] * ARCEP * MODPRES1
NEW

Q85 Lorsque vous consultez en ligne gratuitement des articles de presse, est-ce que vous passez ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Uniquement par le site web / l'application du titre de presse (ex : lemonde.fr ; gala.fr ; telez.fr…) 1

. Uniquement par un service en ligne, une application ou un réseau social qui permet de lire des articles provenant de différents titres de presse (ex : Google News ; Yahoo ! Actualités…) 2

. Les deux 3

. Ne sait pas 4

[Si PRESWEB1=1 or PRESWEB2=1] * ARCEP * MODPRES2
NEW

Q86 Lorsque vous consultez en ligne des articles de presse payants, est-ce que vous passez ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Uniquement par le site web / l'application du titre de presse (ex : lemonde.fr ; gala.fr ; telez.fr…) 1

. Uniquement par un service en ligne, une application ou un réseau social qui permet de lire des articles provenant de différents titres de presse (ex : Cafeyn, ePress, …) 2

. Les deux 3

. Ne sait pas 4

[A tous] * CGE * DATAGOUV
NEW

Q87 A propos des données publiques ouvertes à tous en « open data » qui sont accessibles sur des sites publics (comme les prix de l'immobilier par quartier, les résultats des contrôles d'hygiène ou les données détaillées sur l'épidémie du coronavirus …), quelle affirmation correspond le mieux à votre situation ?

Vous les avez déjà consultées 1

Vous savez que ça existe, mais vous ne les avez jamais consultées 2

Vous ne connaissez pas ces données 3

Ne sait pas / Ne répond pas 4

[A tous] *** CGE *** **OPENDAT1 à OPENDAT4**
NEW

Q88 Selon vous, l'ouverture des données publiques (open data) contribue à ...
(Une réponse par ligne)

	Oui	Non	*Nsp*
. la transparence de l'action des administrations pour les citoyens	1	2	*3*
. la décision publique étayée par les données	1	2	*3*
. la connaissance, notamment pour les chercheurs	1	2	*3*
. l'innovation et le développement de nouveaux services par la réutilisation des données	1	2	*3*

Merci et au revoir